

# التواصل الاجتماعي

الأبعاد والمبادئ والمهارات



الأستاذ الدكتور  
حلمي خضر ساري

[www.darkonoz.com](http://www.darkonoz.com)

**التواصل الاجتماعي**  
**الأبعاد والمبادئ والمهارات**

# التواصل الاجتماعي

الأبعاد والمبادئ والمهارات

الأستاذ الدكتور

حلمي خضر ساري



المطبعة الأولى  
1435هـ - 2014م

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية: (2013/10/3556)

320.0

ساري، حلمي خضر

التواصل الاجتماعي الأبعاد والبادئ والمهارات / حلمي خضر ساري -  
عمان : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2013

( ص. )

ر.أ. (2013/9/3556)

الوصفات : الاتصال / الاتصال الجماهيري /

أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرس والتصنيف الأولية  
وتحمل المؤلف مسئولية كل ما في كتابه من محتوى وصحة ولا يضمنها الناشر من راي دائرة  
المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

رقم الكتاب ISBN: 978-9957-74-312-3

### حقوق النشر محفوظة

جميع الحقوق محفوظة والتكرير بطرق أو بأي شكل من الطرق - عمان - الأردن. ويحظر طبع  
أو تصوير أو ترجمة أو إعادة لتقليد الكتاب كاملاً أو جزءاً أو تجهيله على الطريقة كاسيت أو  
إدخاله على كبيوتر أو برمجته على إنترنت أو أية وسيلة أخرى إلا بموافقة الناشر خطياً



### دار كنوز المعرفة العلمية للنشر

الأردن- عمان- وسط البلد- جميع الفروع التجارية

هاتف: 4653877 6 4653875 - فاكس: 462 6 4653875

موبايل: 9826494 79 982 79 - ص.ب. 712877 عمان

البريد الإلكتروني: dar\_kunuz@yaseen.com

00962 79 6717493  
dar\_kunuz@yaseen.com  
www.dar\_kunuz.com

إخراج: د. هاشم عبد الله

الإهداء

إلى حبيبتي

سلمى ومريانا...

عطر العمر عند أوله

وربما القلب عند الكسرة

فهما الروح... إلا قليلا

## المحتويات

مقدمة .....	13
-------------	----

### الفصل الأول: التواصل الاجتماعي، رؤية متعمقة للظاهرة واحدة

مقدمة .....	19
التواصل الاجتماعي: الرؤى والأبعاد .....	21
التواصل الاجتماعي: الحاجات والدوافع والوظائف .....	27
التواصل الاجتماعي: المكونات والمكونات .....	34
مفومات العملية الاتصالية .....	37
التواصل الاجتماعي: عملية ترميز للأفكار .....	45
التواصل الاجتماعي: المبادئ والمفاهيم .....	48
الاعتبارات: أنواعها وأشكالها .....	54
التواصل الاجتماعي: المحاور والمفاهيم .....	57
المراجع .....	65

### الفصل الثاني

#### التواصل الاجتماعي، من الإشارات إلى الشبكات

مقدمة .....	69
التواصل الاجتماعي: الأنواع والمستويات .....	72
العلاقات الثنائية الحميمة: كيف تبنى وكيف تنهار .....	75
تدهور العلاقات الحميمة وانهارها .....	78
نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية .....	85

98	التواصل عبر شبكة الإنترنت .....
103	مواقع التواصل الاجتماعي .....
106	المراجع .....

### الفصل الثالث

#### التواصل الاجتماعي: المنظورات والتعلاج

113	مقدمة .....
114	التواصل الاجتماعي من منظور الفعل المؤثر .....
120	التواصل الاجتماعي من المنظور التفاعلي .....
131	التواصل الاجتماعي من المنظور التبادلي .....
136	التحليل التبادلي عند إيرك بيرن .....
137	حالات الشخصية عند إيرك بيرن .....
145	اشكال التواصل التبادلي وحالاته .....
154	المنظور التبادلي: المهارات للتعلم .....
156	المراجع .....

### الفصل الرابع

#### التواصل اللغوي، أسسه ومهاراته

159	مقدمة .....
160	أولاً: الاستماع للآخرين .....
178	ثانياً: التحدث مع الآخرين .....
187	ثالثاً: إقناع الآخرين .....
200	المراجع .....

## الفصل الخامس

### لغة الجسد: لغة الإيماءات وفيض الدلالات

205	مقدمة .....
206	أهمية الجسد في التواصل الاجتماعي .....
207	وظائف الجسد في التواصل .....
209	خصائص التواصل من خلال الجسد .....
212	عناصر الاتصال من خلال الجسد .....
237	دلالات التواصل عبر الجسد .....
250	المراجع .....

## الفصل السادس

### الوعي بالذات والآخر

255	مقدمة .....
256	1- الوعي بالذات: ضرورة ذاتية واجتماعية .....
257	- الوعي بالذات: عملية ارتداد إلى الفضاءات الجوانية .....
258	- إطلالة على الذات من نافذة جوهاري .....
263	- كيف نكتشف ذاتنا العمياء .....
265	- كيف نكتشف الذات المحتمة عند الآخرين .....
268	2- اليرح للآخر: تواصل من نوع خاص .....
270	- نظريات اليرح .....
273	- العوامل المؤثرة في عملية اليرح .....
278	- إرشادات لتشجيع عملية اليرح .....
279	- اليرح: المخاطر والفوائد .....
284	المراجع .....



## الفصل السابع

### التقديم والعرض المؤثر

289	..... مقدمة
290	..... مبادئ التقديم المؤثر
293	..... مراحل التقديم المؤثر
303	..... أساليب التقديم المؤثر
308	..... التعامل مع المراقف الحرجة والمشاركين المزعجين
311	..... المراجع

## الفصل الثامن

### أساليب التواصل الاجتماعي

315	..... مقدمة
316	..... كيف يتواصل الناس؟
324	..... التواصل الحاسم: المفهوم والأهمية والخصائص
326	..... مهارات التواصل الحاسم
331	..... أسلوب العملية في إدارة الخلافات
334	..... نموذج نيسك في إدارة الخلافات
336	..... المراجع

## الفصل التاسع

### التفاوض عملية تواصل اجتماعي

339	..... مقدمة
340	..... مفهوم القوة في التفاوض
345	..... مقدمات عملية التفاوض

349	..... شروط التفاوض
350	..... النتائج المحتملة لعملية التفاوض
353	..... مراحل عملية التفاوض
355	..... استراتيجيات التفاوض
356	..... أنواع التفاوض
361	..... البعد النفسي في عملية التفاوض
365	..... تكتيكات التفاوض وطرق التعامل معها
374	..... المراجع

## الفصل العاشر

### الذكاء العاطفي، شيت القلوب واحتضان المشاعر

377	..... مقدمة
379	..... الذكاء العاطفي: التعرف والقدرات
383	..... مجالات الذكاء العاطفي
390	..... إدارة العواطف
392	..... الأسلوب التحليلي في إدارة العواطف
397	..... إدارة الاعتقادات
408	..... النضج العاطفي: أمراضه وخصائصه، وسبل تربيته
414	..... المراجع

## مقدمة

ما أقدمتُ على كتابة هذا الكتاب إلا بعد النظر في مسوغات كثيرة كافية، وأول هذه المسوغات، هو إشباع الحاجة لدى القارئ العربي، في مراحل العمرية المختلفة، وأوصافه الاجتماعية، والمهنية، والتعليمية المتباينة، إلى اكتساب مبادئ التواصل الاجتماعي، ومهاراته الأساسية في تتين علاقاته مع الآخرين. وقد خصصنا لهذه المهمة عشرة فصول، حتى نستطيع أن نلم بها كلها؛ حيث اهتم كل فصل من هذه الفصول بمهارات محددة من هذه العملية الاجتماعية التي تعد بحق "أوكسجين الحياة الاجتماعية".

فقد تم تخصيص فصل يعنى بالمهارات الأساسية التي تركز عليها عملية التواصل الاجتماعي، بمجالاتها المختلفة، وأعطى به الفصل الخاص بمهارات التحدث مع الآخرين، ومهارات الاستماع أو الانتصات إليهم، والمهارات المتعلقة بعملية إقناعهم.

وتم تخصيص فصل آخر يهتم بالأساليب التي يتهجها الأفراد في تواصلهم اليومي، وبخاصة بأسلوب الحسم، باعتباره أسلوباً لا غنى لنا عن تعلم مهاراته واكتسابها، لمن يريد أن يتواصل بنجاح، واقتدار، مع الآخرين. ففي هذا الفصل تم التمييز بين أسلوب الحسم في التواصل مع الآخرين، وبين أساليب أخرى، مثل الأسلوب العدواني، والأسلوب الملتوي والأسلوب العقلي، والأسلوب غير الحاسم؛ وشدد الفصل على أهمية الأسلوب الحاسم؛ لأنه الأكثر قدرة على بناء العلاقات الودية بين الناس.

ومن المبادئ والمهارات الأخرى التي اشتملت عليها فصول هذا العمل أيضاً، تلك المتعلقة بعملية التفاوض الاجتماعي بعنه عملية تواصل اجتماعي ونفسي وتقني يقوم بها الفرد يومياً مع الآخرين، في مختلف مجالات الحياة. ففي هذا الفصل، تم

التركيز على مبدأ في غاية الأهمية تتطلبه عملية التفاوض، وهو مبدأ التعاون؛ إذ ليس أن التفاوض، هو عملية تعاونية يجب أن يربح فيها كلا الطرفين المتفاوضين، أي لا يكون فيها ربح أحد الأطراف على حساب الآخر.

ويتطلب التواصل الاجتماعي مهارات أخرى من نوع خاص، حتى تتمكن من تقوية علاقاتنا الاجتماعية بالآخرين، والعمل على تحسينها. لذا، أفردنا لهذه المهارات فصلاً خاصاً، هو الفصل المتعلق بالذكاء العاطفي. بعدة شيئاً لقلوب البشر، واحتضاننا لمشاعرهم. ففي هذا الفصل، تم التركيز على أهم المهارات التي تعمل على توطيد علاقاتنا بالآخرين، كمهارات الوعي بالذات، والتعاطف، وإدارة المشاعر السلبية وقد أكدنا في هذا الفصل بأن تعلم مثل هذه المهارات ضرورة شخصية واجتماعية، إذا ما أراد الإنسان أن يعيش بسلام ووعي، وصفاء ذهني، ويود وانسجام مع الآخرين.

وهناك فصل آخر نعد المهارات والمبادئ التي اشتمل عليها ضرورة لا بد من تعلمها واكتسابها، لمن يريد أن يوطد علاقاته بالآخرين، خصصناه لتعلم مهارات الوعي بالذات، والبروح للآخرين؛ إذ تعد عملية البروح، أو الإفصاح عن مكتونات صدورنا، أمراً في غاية الأهمية في عملية التواصل الاجتماعي فقد حاول هذا الفصل أن يبين مزايا هذه العملية، ومخاطرها، بالنسبة للفرد، أي متى يروح للآخرين، ومتى يجب أن يصح من فعل ذلك..

وهناك فصول أخرى في هذا العمل، كل فصل منها يضيف بعداً مهماً من أبعاد عملية التواصل الاجتماعي، والمهارات التي تتطلبها هذه العملية، كالمهارات المتعلقة بالإعداد، والتقديم، والمهارات المتعلقة بفهم دلالات الإشارات، والإيماءات التي تصدر عن أجسادنا، حين نتواصل مع الآخرين، أي مهارات التواصل عبر أجسادنا، وبخاصة دلالات الوجه، والعيين، والمصافحة.

وأما الفصول الأخرى المتبقية في هذا العمل، فهي فصول اهتم فصل منها بتحديد المعاني المختلفة لعملية التواصل الاجتماعي، ومقوماته، ومبادئه، ومركزاته، ومعيقاته، واهتم فصل آخر بمستويات عملية التواصل، والتطور التاريخي لهذه العملية، وذلك بدءاً من أقدم هذه الأساليب، وانتهاء بأحدثها وهناك فصل آخر خصصناه للمتغيرات المختلفة لعملية التواصل الاجتماعي، ونماذجها المختلفة، مع التركيز على المنظور التبادلي لهذه العملية الاجتماعية

وأما المسرغ الثاني للقيام بهذا العمل، فهو مسوغ ذاتي شخصي؛ إذ وجدت أن قدراً كبيراً من محتويات هذا العمل، متاحة للقارئ العربي على شبكة الإنترنت، دون أي ذكر، أو تلميح، أو إشارة، مؤلفه ولقد دفعني هذا الأمر أن أقوم بجمع ما لدي من محتويات هذا العمل، الذي جزء كبير منه في الأصل مادة تدريبية قمت بتنفيذها في دول عربية عديدة. وقد جمعت المادة، ووضعتها في هذا العمل الذي بين يدي القارئ، وذلك بعد أن قمت بتحديثها وتطويرها وإضافة بعض الفصول إليها، لتصبح مادة علمية يمكن الاستفادة منها في مجالات عديدة، وبخاصة المجال الجامعي؛ إذ هناك حاجة ماسة لدى طلبة الجامعات، لتعلم مهارات التواصل الاجتماعي، في مجالاته المختلفة. لذا، امتدت فصول هذا العمل لتغطي مجالات التواصل الاجتماعي جميعاً التي يحتاجها النامس والطلبة على حد سواء.

وأما فيما يتعلق بعنوان الكتاب، فأود أن أؤكد هنا أنني أثرت أن أستعمل كلمة "تواصل اجتماعي" بدلاً من كلمة "اتصال اجتماعي"، ذلك أن التواصل الاجتماعي يشير إلى ديمومة التفاعل بين الأفراد، وإلى رغبتهم في الانفتاح على بعضهم في علاقة طويلة الأمد. كما أنها تدل على رغبتهم في استمرار هذه العلاقة، وإطالة عمرها، وأمدّها. والتواصل بهذا المعنى هو الذي يعمل على تمكين العلاقات الاجتماعية،

ويشجع للإنسان إنسانيته وأجتماعيته. صحيح أن الاتصال عملية أوسع وأشمل من عملية التواصل، بمذاها عملية طبيعته وتلقائية تقوم بها كل يوم، غير إنها لا تفصي بالضرورة إلى تمتين علاقتنا بالآخرين كما تفعل عملية التواصل

إن تمتين العلاقات الاجتماعية بين الناس تتطلب، في الحقيقة، سعياً حثيثاً لتطوير علاقتها بالآخرين. فالتواصل وحده هو الذي يعمل على غناء هذه العلاقات وتقويتها وتمتينها وليس الاتصال. ومع ذلك فإنه يجب ألا يفهم من هذا بأن هناك قطيعة بين المفهومين. على العكس من ذلك تماماً إنهما مفهومان متداخلان، ولهذا تم استخدامهما في مواضع مختلفة وكثيرة في هذا العمل باختيارهما مفهوماً واحداً.

وأود أن أشكر مركز الخبراء العرب في الهندسة والإدارة 'قيم' الذي بدأت معه عملية التدريب في أواخر الثمانينيات، وبشكل خاص الدكتورة مقبولة حمودة، مديرة مركز الخبراء العرب في الأردن، على ما وفروه لي من فرص للتدريب في أماكن مختلفة من المجتمع العربي، وعلى مساعدتهم في توفير المادة التدريبية التي أعددتها منها كثيراً في هذا العمل..

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر، والامتنان للدكتور عبد الرحيم الجلاّد، مدير مركز المتميزون في التدريب، الذي أتاح لي فرصة التدريب أيضاً في الإمارات العربية المتحدة في مجالات مختلفة، وفي مؤسسات عديدة وأتقدم بالشكر الجليل أيضاً للزميل علي صافي من فلسطين، مدير مركز 'جنرال للاستشارات والتدريب' على إتاحته لي فرصة تدريب قطاعات واسعة من المتدربين في المؤسسات الفلسطينية المختلفة

ونأمل أن يجد قارئ هذا العمل ما يفيد في تعميق علاقاته الاجتماعية مع الآخرين وتمتينها.

عمان - الأردن

أيلول - 2013

## **المحفل الأول**

**التواصل الاجتماعي: رؤية متعددة الظاهرة واحدة**

## الفصل الأول

### التواصل الاجتماعي: رؤى متعلقة لقاهرة واحدة

#### مقدمة

التواصل الاجتماعي: الرؤى والأبعاد

التواصل الاجتماعي: الحاجات والدوافع والوظائف

التواصل الاجتماعي: المكونات والمكونات

مكونات العملية الاتصالية

التواصل الاجتماعي: عملية ترميز للأفكار

التواصل الاجتماعي: المبادئ والخصائص

الاعتبارات: أنواعها وأشكالها

التواصل الاجتماعي: الحواجز والعقبات

المراجع



## الفصل الأول

### التواصل الاجتماعي: روي متعددة لظاهرة واحدة

لَا أَيْمَ مَكَانَ الْإِقَامِ، فَالْتِ بِجَانِبِي، وَهَذَا الْمَسْجِدُ أُرِيدُ  
أَنْ أَتَزُجَ هَيْتِكَ، وَأَضْمُومَا مَكَانَ صَيْتِي، وَأَنْتَ تَتَزُجُ  
هَيْتِي وَأَضْمُومَا مَكَانَ هَيْتِكَ، وَهَكَذَا تَرَالِي بِمَيْتِكَ"  
ميريتو

#### مقدمة

لم يكن يقصد أرسطو من قوله بأن الإنسان اجتماعي بطبعه سوى التأكيد على أهمية البعد الاتصالي في حياة البشر. فالانصال أقدم وجوه النشاط الاجتماعي للإنسان على الأرض، إذ كيف يستطيع الإنسان العيش دون الآخرين؟ وهل يمكن أن تكون الحياة الاجتماعية بكل عناصرها الاقتصادية والسياسية، وتنمو وتطور وتزدهر دون هذا النشاط المتدفق من التواصل مع الآخر؟ إن حاجات الإنسان العديدة والمختلفة لا يمكن إشباعها أو تحقيقها إلا بتواصل الإنسان مع الآخرين.

إن الحياة برمتها تقوم على الاتصال، وتستحيل دونها، إنه ظاهرة اجتماعية ملازمة للوجود البشري منذ البدايات الأولى لهذا الوجود، حيث يصعب علينا تصور ظهور أي مجتمع إنساني عبر التاريخ دون وجود اتصال بين أفراده يُسهّل عليهم استمرارية بقائهم وتطورهم وتقدمهم، والتأسيس لحياة اجتماعية قائمة على التعاون والمشاركة بينهم. وبهذا المعنى يكون التواصل الاجتماعي مُعْجَمَ المجتمع، على حد تعبير عالم الاجتماع (دوركهايم)، وعصب الحياة وأركسجيتها الاجتماعي: به تستمر وبه تتقدم، ودونه تنعدم وتفنى.

والاتصال بهذا المعنى ضرورة حتمية لا يستغني عنه فرد ولا جماعة، ولا أي تجمع من تجمعات البشر مهما كبر حجمه أو صغره، إنه ليس ظاهرة اكتشفها الإنسان أو اخترعها قبل عشرات أو مئات أو آلاف السنوات، بل هو ظاهرة ملازمة للوجود الإنساني، ولولاه لما تشكلت الحياة الاجتماعية بكل أبعادها بدءاً بالزواج والأسرة، ومروراً بأشكال العلاقات الأخرى بين الجماعات الاجتماعية، وانتهاء بالحضارة الإنسانية برمتها

وتؤكد الدراسات الاجتماعية أن لمباح الفرد في حياته الشخصية والعملية واستمرار وجوده بالمعنى الاجتماعي إنما يتوقف على مدى استغلاله لمهارات التواصل الاجتماعي الأساسية. وتؤكد الدراسات أيضاً بأن بقاء العلاقات الاجتماعية وتعميقها وتمتينها وتربطها مرهون باستمرار التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجتمع؛ فهو بمثابة المادة اللاصقة التي تعمل على تماسك أجزاء المجتمع وتكاملها واندماجها وتلاحمها، ودوره يتحول المجتمع إلى مجرد أفراد متناثرين هنا وهناك.

والاتصال الذي نشير إليه هنا إنما نقصد به العملية الاجتماعية الخاصة التي تجعل التفاعل بين الأفراد والجماعات الإنسانية وكذلك المجتمعات أمراً ممكناً وسيراً ونستطيع أن نلمس أهمية الاتصال في أنواع العلاقات البشرية والتجمعات الإنسانية كلها. فاهميت لا تقتصر على الفرد في علاقاته مع الآخرين فحسب ولكنها تشمل أيضاً الجماعات الاجتماعية في علاقاتها بالجماعات الأخرى داخل المجتمع وخارجه. فمن طريق الاتصال تتعارف هذه الجماعات، وتتعاون وتتشابك مصالحها، وتتداخل وتكون بينها علاقات اجتماعية، وثقافية، وسياسية، واقتصادية، ودبلوماسية وبالاتصال أيضاً تستطيع هذه الجماعات أن تحافظ على وجودها، وأن تبني حضارة خاصة بها؛ بحيث يمكن القول: إن الاتصال هو أساس الحضارة والثقافة الإنسانية، ولولاه لما وصلت الحضارة الإنسانية إلى ما هي عليه وما الثقافة التي أوجدتها الإنسان من خلال تفاعلها مع الآخرين، في جوهرها، إلا لحظة ما بعد الطبيعة؛ حيث بدأ فيها

الإنسان صانع التاريخ في الانتقال إلى بناء النظام الاجتماعي من قلب النظام الطبيعي<sup>(1)</sup>.

### التواصل الاجتماعي: الرؤى والأبعاد

تعدد نظرات الباحثين ورؤاهم إلى مفهوم الاتصال بتعدد نظرة كل علم من العلوم الاجتماعية والإنسانية ورؤيته له. ولا بأس بهذا التعدد، لما فيه من غنى ولراء لهذه العملية الإنسانية الحيوية؛ حيث نجد بأن كل نظرة إلى عملية التواصل الاجتماعي تحمل الجديد الذي تضيفه إلى هذه العملية التي هي بحق المحور الأساسي والجوهر الحقيقي لنشاطات الإنسان الاجتماعية المختلفة.

نخذ، على سبيل المثال، رؤية علماء الاجتماع لعملية التواصل ومفهومهم له. كيف ينظر هؤلاء العلماء إلى هذه العملية؟ إنها نظرة تختلف في منظورها ودلالاتها وأبعادها من نظرة زملائهم من علماء النفس ومنظورهم. ولكنها غير متناقضة معها. نظرة تركز على بعد محدد للتواصل بعينه نسباً لم نظاماً اجتماعياً ضرورياً للقيام أي مجتمع من المجتمعات كما ينظرون إليه أيضاً بوصفه عملية اجتماعية معقدة تتكون من عوامل اجتماعية وثقافية وسياسية واقتصادية تحدد سيرها وتؤثر في تحقيقها لأهدافها.

وأما نظرة علم النفس إلى التواصل الاجتماعي فهي نظرة غير متناقضة مع النظرة السابقة، بل مكملتها كما أشرنا، نظرة تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد النفسية والشخصية المؤثرة في العملية الاتصالية، تلك الأبعاد التي لم يعطها علماء الاجتماع الأهمية التي تستحقها؛ إذ يؤكد علماء النفس على ضرورة فهم طبيعة تكوين الأفراد النفسي بكل ما فيه من حبرات شخصية، وإدراكات ونصورات وانمايات وحاجات وقيم تلعب الفرد ليسلك سلوكاً مختلفاً عن سلوكيات الآخرين وكذلك تختلف رؤية علماء اللغة لعملية التواصل الاجتماعي. صحيح أنهم يهتمون باللغة التي يستخدمها الأفراد فيما بينهم لتوصيل مقاصدهم للآخرين، غير إنهم يهتمون بما وراء تلك اللغة

(Paralanguage)، وما تحمله من دلالات ومعاني مستترة أكثر من مجرد اهتمامهم باللغة نفسه

وهكذا تتعدد رؤى الباحثين في التواصل الاجتماعي وتختلف باختلاف التخصصات هؤلاء العلماء واهتماماتهم والمدارس الفكرية التي يتمون إليها، ومع ذلك فهي رؤى غير متناقضة أو مختلفة. وسنقوم بتوضيح هذه الرؤى من خلال تعريفات يقدمها الباحثون الاجتماعيون والمسيون لهذه العملية الحيوية

### البعد التفاعلي؛

يجدر بنا أن نشير هنا إلى أن كلمة اتصال في اللغة العربية، وكذلك اللغة اللاتينية (Communication) مشتقة من فعل متقارب في المعنى إلى حد كبير، إذ يشير هذا الفعل إلى معنى الاشتراك والشروع والانتشار. وهو معنى مقبول في فهم العملية الاتصالية التي تدور بين الناس غير أنه غير كاف في فهم تعقيداتها والأبعاد المختلفة التي لحظت بها لذا كان لا بد من أن تثار معاني الاتصال ومفاهيمه بأبعاد أخرى لهذه العملية.

فالالاتصال ليس مجرد عملية نقل معلومات من شخص إلى آخر بشكل خطي كما قد يشير الاشتقاق اللغوي، سواء باللغة العربية أو اللاتينية فمثل ذلك المفهوم لهذه العملية الحيوية يعقل مقوما مهماً، وبمبدأ جوهرياً من مقومات العملية الاتصالية وأبعادها، وهو البعد المتعلق بالتفاعل والتبادل بين الأطراف المتواصلة ولأن العملية الاتصالية بمفهومها الواسع ليست مجرد عملية نقل للمعاني والأفكار من شخص إلى آخر وشيوعها وانتشارها بينهم، وإن كان المعنى الأكسي أو الميكانيكي لها يعني ذلك بالفعل، بل هي عملية أكثر تعقيداً وتشابكاً وتداخلاً وديناميكية. لذا، حاول الباحثون في علم الاتصال الإنساني تقديم تعريفات جديدة تأخذ أبعاداً جديدة في فهم طبيعة الاتصال وبخاصة البعد الذي يعطي للتفاعل بين أطراف العملية الاتصالية أهمية خاصة<sup>(2)</sup>

ويعتد علماء النفس الاجتماعي، وبخاصة علماء مدرسة التفاعلية الرمزية الذين يهتمون بعملية التفاعل والتواصل الاجتماعي، أكثر الباحثين الذين ركزوا على ضرورة النظر إليه من هذا البعد التفاعلي وشددوا على ضرورة فهمه بهذا المعنى. وعليه، فإننا نجد أن عملية الاتصال من المنظور التفاعلي تركز بشكل رئيس على مفهوم التبادل والحوار والاستجابة بين أطراف هذه العملية

وهكذا نجد أن علماء النفس الاجتماعي الذين نعتيهم عملية التفاعل الاجتماعي أكثر من غيرهم، هم الذين أخرجوا العملية الاتصالية من بعدها الأحادي الخطي القائم على النقل إلى البعد الدائري القائم على التفاعل، ذلك البعد الذي يحيل الاتصال إلى عملية تواصلية حيوية، أي تمها لتحيل الاتصال إلى عملية أوسع في دلالاتها ومعانيها وأبعادها النفسية والاجتماعية ألا وهي عملية التواصل الاجتماعي وهذا البعد في الاتصال، هو الذي جعلنا نؤثر استخدام مصطلح "تواصل اجتماعي" بدلا من اتصال اجتماعي، كما أوضحنا في مقدمة هذا العمل

### البعد الاجتماعي:

يركز أصحاب هذا البعد على التفاعل، شأنهم في ذلك شأن علماء النفس الاجتماعي ولكنهم يولون السياق الاجتماعي أو المناخ الاتصالي أو البيئة الاتصالية التي تتم فيها هذه العملية أهمية أكثر مما فعل زملائهم من المدرسة التفاعلية؛ حيث يصعب، برأيهم، فهم أسباب نجاح الاتصال بين الأفراد أو فشله دون فهم واضح وتحديد دقيق للسياق الاتصالي أو البيئة الاجتماعية والمادية أو المناخ الاتصالي الذي يسود بين أطراف تلك العملية أثناء تفاعلهم مع بعضهم بعضا.

ولكن ماذا يعني أصحاب هذه الرؤية للاتصال بالسياق الاجتماعي أو المحيط الاتصالي؟ إنهم يمتنون بأن الاتصال عملية متدفقة ومستمرة ومتغيرة في حركتها من خلال علاقات تفاعلية بين أطرافها ضمن سياقات اجتماعية أو مناخات اتصالية محددة ويشمل السياق الاتصالي أو البيئة الاتصالية، كما يرون ثلاثة أبعاد مهمة تقرر

محتوى العملية الاتصالية التي تدور بين الأطراف المتواصلة مع بعضها بعضاً إلى حد كبير، وهي البعد النفسي والاجتماعي والثقافي للأطراف المتواصلة مع بعضها بعضاً، والبعد المادي الذي يجمعهم، ثم البعد المتعلق بتوقيت تواصلهم على المستوى الزمني فبقية ما يتعلق بالبعد الأول للمحيط الاتصالي فمعنى عندهم تلك القيم والاعتقادات والاتجاهات والعادات المعارف عليها في ثقافة ما من الثقافات التي توجه السلوك الاتصالي للأفراد وتوجهه وتتحكم فيه، فضلاً عن الأدوار المتوقعة أن يسلكها كل فرد منهم في المواقف الاتصالية المختلفة والمعارف عليها في تلك الثقافة (إن فهم البعد الثقافي والاجتماعي والنفسي للأفراد للتواصلين مع بعضهم بعضاً، هو أمر في غاية الأهمية، كما يرون، في فهم ما يتمخض عنه الاتصال الدائر بينهم. انظر مثلاً كيف يتفاعل أبناء القطاعات الاجتماعية المختلفة (المدني والريفي والبدوي) مع بعضهم بعضاً، وانظر كذلك كيف يتفاعل شاب عربي مع شاب من المجتمع القروي. إنك، بلا شك، ستري كيف ستوجه الخلفيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والمعرفية لكل شاب من هؤلاء الشباب في كل قطاع من هذه القطاعات بمجريات العملية الاتصالية التي تدور بينهم، وتتحكم فيها وتسيرها.

وتخيل أيضاً ماذا سيحدث بينهم لو جاء أحدهم من قطاع ما من هذه القطاعات ليفسر كلمة ما سمعها من شاب يتواصل معه من قطاع اجتماعي آخر دون أن يربطها بدلالاتها الاجتماعية والثقافية لدى ذلك الشاب من ذلك القطاع؟

وتصور ما الذي يحدث لشخص يتحدث بطلاقة، وفرح وابتهاج مع صديق له في موضوع من الموضوعات فيدخل عليها في تلك اللحظة شخص آخر خير مرغوب فيه!! إن من المتوقع في هذه الحالة أن يتوقف هذا الشخص عن الحديث، أو قد يغير طبيعة الحديث نفسه، أو قد يغير من نمط حديثه أو طريقة إلقاءه إلخ لماذا كل هذا؟ وكيف تفسره؟ إنه ببساطة بسبب التغير في المناخ الاتصالي أو البيئة الاتصالية التي كانت سائدة بينهما قبل قدوم الشخص العربي.

وأما البعد الثاني من أبعاد المحيط الاتصالي فهو البعد المادي، أي المحيط الذي يجمع أطراف الاتصال كحجم البناء ومكانته، وأضوائه، وديكوره، وألوانه، ومقاعد، وأثاثه، إضافة إلى الضوضاء، أو الحر، أو البرودة، أو الهدوء، أو الازدحام إلخ كل هذا، بالطبع، يترك تأثيرات مختلفة ومتباينة علينا وعلى طريقة اتصالنا بغيرنا، وعلى مشاعرنا وأحاسيسنا وطرق تفكيرنا. ولكل من تتحيل أو تصور ماذا يحدث لاتصال شخص ما مع غيره، من حيث أسلوبه في التعبير عن أفكاره، أو مشاعره، إذا كان في جو حار ولا يوجد تكييف، أو بارد، ولا توجد فيه تدفئة، أو في جو غير مريح بسبب المقعد الذي يجلس عليه، أو بسبب اتساع أو ضيق القاعة التي يوجد فيها مع الآخرين. إنه لن يكون بمقدوره الاتصال بنجاح والسيطرة على نفسه وانفعالاته وأفكاره بفاعلية. وأما البعد الثالث لأبعاد المحيط الاتصالي فهو البعد المتعلق بتوقيت الاتصال. فالأفراد، في العادة، يتواصلون وفقا لإيقاع التوقيت الزمني لهم؛ حيث نجد من يفضل فترة الصباح ليتواصل مع الآخرين، ونجد بعضهم الآخر يفضل فترة المساء أو الليل إن التواصل في الفترة التي لا توافق هذا الفرد أو ذاك سيسجم عنها مشكلات عديدة غير متوقعة.

وهكذا، نجد أن المحيط الاتصالي بأبعاده المختلفة هي التي يجب أن نأخذ بعين الاعتبار عند محاولتنا فهم العملية الاتصالية أو التواصل الاجتماعي بشكل عام، كما يرى أصحاب هذه الرؤية للاتصال.

### البعد الرمزي؛

ويمثل هذه المجموعة علماء اللغة، وبخاصة علماء النفس اللغوي، وعلماء مدرسة التواصلية الرمزية في علم النفس الاجتماعي؛ حيث تنصب اهتمامات هؤلاء العلماء على ضرورة فهم أطراف العملية الاتصالية للغة التي يستخدمونها حين يتواصلون مع بعضهم بعضا، وعلى أهمية فهم ما وراء تلك اللغة من دلالات ومعان ورموز. فالإنسان، كما يقولون، يختلف من بقية المخلوقات في قدرته على التواصل بالرموز مع

الآخرين واللغة في نظر هؤلاء العلماء ليست سوى نظام رمزي اجتماعي متكامل يجعل الإنسان قادراً على الاتصال وتبادل المعرفة مع غيره والاتصال بهذا المعنى هو عملية يخطر فيها كل من المتحدث والمستمع بهدف التغلب على نواحي الغموض واللامعنى الذي قد ينشأ بينهما فعلياً أن تتوقع أن يساء فهمنا من قبل الآخرين، مثلما علينا أن نتوقع أن نسيء فهمهم وكل ما يمكننا القيام به هنا هو التخلص قدر الإمكان من سوء الفهم وذلك بمساءلة الآخرين عما يقصدونه بعباراتهم ومصطلحاتهم اللغوية حتى ندرك حقيقة مقاصدهم والأمر المهم الآخر في هذا الصدد- الذي يؤكد عليه هؤلاء العلماء- هو الاحتكام الدائم إلى السياق الذي يحتضن دلالات الرموز والمعاني لهذه الدلالات المقياس الحقيقي للمعنى المحمل في ثناياها خاصة في حالة وجود أكثر من معنى للدلالة. فالسياق اللغوي، إذاً، مهم جداً في تحديد معاني الدلالات، ولا يمكن اشتقاق المعنى الحقيقي لهذه الدلالات إلا في إطار هذا السياق اللغوي.

### البعد الشمولي

بالإضافة إلى الأبعاد السابقة للاتصال يبقى هناك بعدٌ جدير بالتركيز عليه وثقت النظر إليه، وهو البعد الذي يقول به علماء التواصل الاجتماعي أنفسهم هؤلاء العلماء يمثلون في الواقع خلفيات أكاديمية مختلفة (علم النفس، علم الاجتماع، والاقتصاد والإعلام والسياسة وفقه اللغة). ومن هذا المنطلق نجد رؤيتهم للاتصال أكثر شمولية واتساعاً من الرؤيتين السابقتين؛ حيث نجدهم يركزون على ضرورة النظر إلى الاتصال بعينه عملية شمولية متكاملة تشير إلى التدفق والديمومة والديناميكية والتداخل والتأثيرات المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية. فهو، برأيهم، عملية تفاعلية وحوارية تبادلية تشترك فيها كل أطراف العملية الاتصالية. من أجل تحقيق أهدافها. إضافة إلى ذلك نجد هذا التركيز ينصب على تحديد دلالات المعاني والرموز المستخدمة في العملية الاتصالية. ومن هذا المنطلق يمكننا أن نضع التعريف الشامل



للاتصال حسب رؤية علماء الاتصال له "هو العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة"<sup>(3)</sup>

وفي ضوء هذا الفهم يمكن النظر إلى التواصل الاجتماعي بوصفه ضرباً من المشاركة والتفاعل المتبادل في محيط اجتماعي بين أطراف واعدة تؤثر في هذا الوسط الاجتماعي وتؤثر به. يؤكد عالم اجتماع الاتصال ديفنس ماكوييل (D. MacQuail) هذا التوجه الجديد في فهم الاتصال؛ إذ يرى بأن التواصل ليس سوى عملية اجتماعية لا يمكن فهمها إلا في سياقها الاجتماعي، وأن الظاهرة الاتصالية لا تعدو كونها تمثيلاً لأي عملية اجتماعية وشكلاً من أشكال الممارسة الاجتماعية في المجتمع<sup>(4)</sup>.

### التواصل الاجتماعي : الحاجات والدوافع والوظائف

هل خطر ببالك الحاجات التي يحققها لك اتصالك بالآخرين؟ أو الحاجات التي يحققها الآخرون من خلال اتصالهم بك؟ وهل فكرت يوماً في دوافع اتصالك بغيرك من الناس؟ أو بدوافع اتصال الناس بك أنت؟ ومعنى آخر: ما الدوافع التي تدفعك وتدفع الناس إلى الاتصال؟ وما الحاجات والوظائف التي يشبعها ويحققها الاتصال لك ولهم؟

لو حاولت أن تجيب عن هذه التساؤلات من خلال مواقفك اليومية وخبراتك الشخصية لوجدت نفسك أمام إجابات عدد غير قليل من الحاجات والدوافع النفسية والاجتماعية التي يحققها لك اتصالك بمن تراهم يومياً وتتواصل معهم سواء في البيت، أو المدرسة أو الجامعة أو العمل، أو الجيران أو الجمعيات التي تذهب إليها، أو النوادي التي أنت عضو بها. ويحققها الاتصال لغيرك أيضاً في الوقت نفسه، وهي الحاجات التي جعلتنا نؤكد منذ البداية بأن الإنسان كائن اتصالي لا يستطيع العيش إلا مع الآخرين وللآخرين ومن أجل الآخرين إن الآخرين، شئنا أم أبينا، هم مصدر سعادتنا، ومصدر شغافتنا في الوقت نفسه فإن امتلاكنا مهارات التواصل الاجتماعي المطلوبة

هذه العملية فإن الآخرين سيتحولون إلى مصدر سعادة لنا وإن أحققنا في تعلم هذه المهارات فسنشقى، ومنشقى الآخرين معنا

### الحاجة للاتصال على المستوى الفردي

تكمن أهمية الاتصال وحاجة الفرد إليه في كونه يحقق لنا العديد من الحاجات النفسية والعاطفية والاجتماعية التي لا يمكن أن نشبع دون أن نتواصل مع الآخرين ويمكن إبراز أهم هذه الحاجات:

1- قهر العزلة والوحشة والكآبة تتأب الإنسان مشاعر مؤلمة وخيفة حين لمجرده من بعده الاجتماعي والإنساني. فالإنسان ليس انساناً إلا لأنه يأنس بالآخرين، لذا فإن إحساسه بالكآبة والوحشة أمر طبيعي إذا ما عزلناه عنهم. فليست العزلة والوحشة سوى مظهر من مظاهر الموت الاجتماعي إنها تجريد الإنسان من إنسانيته واجتماعيته المجلول عليها. فمن المتوقع، بل الطبيعي، أن الإنسان سيعاني من مشاعر التوحش والكآبة لو بقي وحيداً وبعبداً عن الآخرين. تأمل في القول الأني إنه رعب الموت الذي يعلم الإنسان الإيمان بالحب والحياة. وفي اللحظة التي يشعر فيها بالنهاية المحتومة، عندئذ يؤمن ولأول مرة بالحب والحياة والآخر إن الموت (الحقد والمدوران) يغطي بصمته وجودنا، ولكن بالحب وحده وبالاتصال الأخوي الصادق نستطيع أن نقهر الحزن والقلق والموت ونعطي الفرع لذاتنا وللآخر<sup>(١)</sup>.

وحتى ندلل لك على أهمية الآخرين لنا، تصور تساوة الحياة التي يعاني منها سجين يقبع في سجن انفرادي وبعيش فيه وحيداً وفي عزلة تامة عن الآخرين قد يصعب عليك تصور ذلك لأنك لم تجرب التجربة. ولكنك لو استمعت إلى معاناة أحد المساجين الذين عاشوا هذه التجربة الإنسانية وخبروا قساوتها ووحشتها لأدركت كم هي تجربة مؤلمة إنها تجربة تجريد الإنسان من إنسانيته، وتقتل الجانب الاجتماعي فيه.

وفي هذا الصدد، أنصحك مشاهدة العمل الدرامي الرائع 'الفراشة' الذي يمسد معاناة الإنسان من الوحدة والعزلة. يتحدث هذا العمل، بشكل غير مباشر عن مشاعر الوحدة والعزلة التي يعاني منها الإنسان السجين للمزول عن العالم الاجتماعي من خلال تصويره لبطولات شاب من أمريكا اللاتينية، في مقاومة الاحتلال الفرنسي لبلاده حين كانت ترزح تحت وطأة الاستعمار، فيقارمه هذا الشاب بكل الوسائل وفي كل محاولة كان يتمرد بها على قوات الاحتلال كانت هذه القوات تعاقبه بالسجن في أحد سجونها. وكانت أقسى هذه العقوبات تلك التي وضعوا فيها بسجن انفرادي معزول تماماً عن الناس، إذ فقد فيه اتصاله بالعالم بكل ما فيه من مظاهر الحياة. وكاد ينسى كل شيء، اليوم الذي هو فيه، وتاريخ ذلك اليوم، والوقت.

وقد لا تخيل كم كانت فرحته حين دخل إلى زنزانه صرصور زحف إليه من تحت باب زنزانه، فقد أدخل هذا الصرصور فرحة لا توصف إلى قلبه، حيث أخذ هذا السجين يمارس معه 'إنسانيته': يداهه ويلعبه ويضحك معه ويتكلم معه. ولكن هذا السجين ينجح في النهاية بالهروب من السجن، ليجد نفسه منفياً في جزيرة نائية، غير إن حبه للحياة وللآخرين يجعله يهرب مجدداً من المنفى ليعيش حراً كالفراشة التي تلبي التيد.

وأنصحك كذلك بقراءة عمل (نيكوس كازانتراكس) الرائع، (زوريا) لتري كيف كان (زوريا) 'يقهر' الألم والحزن بالرقص والغناء. وأنصحك كذلك بقراءة تجربة هزمي منصور في سجن الاحتلال الإسرائيلي الذي يعمل على تجريد الفلسطيني من إنسانيته ويجعله إلى مجرد كائن غير انساني<sup>(6)</sup>

إن هذه التجارب وغيرها العديد من التجارب التي مر بها السجناء الجزائريون والتونسيون والمغاربة والليبيون والعراقيون والبنانيون وسجناء أمريكا اللاتينية حين كانوا يعانون من وطأة الاستعمار، وغيرهم العديد، تدل بوضوح

شديد على وحشة السجون وقتلها للبعد الاجتماعي والإنساني في الإنسان،  
وتدلل في الوقت نفسه على أهمية الآخرين في حياتنا وحاجتنا إليهم ودافعنا  
الشديد للبقاء معهم. فلا سبيل إلى قهر الوحشة والكآبة إلا بالتحامنا وتواصلنا  
مع الآخرين

2- الحاجة للتغلب على الخوف والقلق الذي يشعر به الإنسان حين يكون وحيداً  
وبعيداً عن الآخرين. فبالإتصال بالآخرين يعود إليه الشعور بالأمان والطمأنينة  
والراحة النفسية

3- الحاجة إلى تحقيق الذات كيف يمكن لنا أن نحقق ذاتنا وأن نشعر بقيمة إنجازاتنا  
في العزلة؟ فالتقدير الذاتي الذي نحس به حين نقوم بأدوارنا المتنوعة بنا في المجتمع  
والمكانة العالية التي نطمح في الوصول إليها لن يكون لها معنى ولن يتحققا إلا  
بالانخراط في الجماعة الإنسانية، أي بالاتصال بالآخرين. فالجماعة بمثابة مختبر  
نكتشف فيه ذاتنا كما نكتشف هالما الكيمياء والفيزياء الكثير من خصائص المواد  
في مختبرهما.

4- الحاجة إلى الانضمام إلى الجماعة والانتماء إليها. لا يستطيع الفرد، كما تعلم،  
البقاء خارج الجماعة والمجتمع فهو مضطرب بل ومدفوع إلى الانضمام إلى جماعة ما  
(الأسرة، المدرسة، الجامعة، النادي، إحدى الجمعيات إلخ). ويحصر في نشاطاتها  
وأعمالها، ثم في مرحلة لاحقة من تفاعله وتواصله معها سيقوم بعملية استدخال  
ثقافتها (Internalization) بكل ما فيها من قيم وعادات ومعايير، وبمقدار ما  
يتكيف مع تلك الثقافة ويتوحد مع قيمها بمقدار ما سيشعر بالانتماء إليها  
والراحة فيها

5- الحاجة إلى الترفيه والتسلية وتخفيف الأعباء اليومية التي يسببها ضغط الحياة  
اليومي فكثيراً ما نجد أنفسنا في زيارة لأحد أصدقائنا أو معارفنا لأننا نجد فيه  
الشخص الذي يضحكنا ويسلينا ويخفف عنا عبء الحياة وتقل العمل أو

الدراسة أو الذهاب إلى السينما أو نستمع لراديو أو نشاهد التلفزيون أو نتحدث Chatting مع الآخرين من خلال الإنترنت. كل ذلك من أجل تخفيف الأعباء النفسية الثقيلة التي تنجم عن ضغط العمل، أو الدراسة، أو التدريس، أو البطالة أو بسبب أية معاناة البعض من مشكلة من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والنفسية التي يزرع بها المجتمع المعاصر وتشكل ضغطاً نفسياً على الفرد.

6- الحاجة إلى المعرفة بكل أبعادها: فالفرد منا بحاجة دائمة وملحة للاطلاع على المعارف والمعلومات والآراء من حوله، فهذه المعارف تكسبه دراية وحبرة وتزيد من قدرته على التحكم بمجريات الأمور والفضايا والوضوعات المرجوة في عالمه الاجتماعي والمادي مما يعطيه شعوراً وإحساساً بالأمان النفسي، والتكيف، وقدرة على ما قد يواجهه من مشكلات طارئة. والآخرين، في هذه الحالة، يشكلون مصدراً كبيراً ومهما لمثل هذه المعرفة.

#### الحاجة للتواصل على المستوى الاجتماعي

لا تكمن الأهمية الأساسية للاتصال في كونه يحقق الوظائف والحاجات النفسية السابقة للفرد بل إن أهميته تتعدى إلى المجتمع أيضاً وهذا الباحث (هارولد لاسويل H.Lasswell) من أوائل من اهتم بتحديد هذه الحاجات. وهي عند كمالهلي<sup>(7)</sup>

أ الرقابة على البيئة: تقدم وسائل الاتصال الجماهيرية للمجتمع كافة المعلومات الضرورية الخاصة بالبيئة المادية، وبالمشكلات والأخطار التي قد تهدد فيه ومؤسساته، وتوفر هذه المعلومات الأسس العامة للمعلومات التي يستثمرها المجتمع في درء ما يمين به من أخطار، أو العمل على تجهيزها مما يهيئ له فرص العيش بهدوء بعيداً عن التهديد والمخاطر.

ب العمل على ترابط أنساق المجتمع وأجزائه المختلفة فمن شأن الاتصال أن يقري

الترباط والتماسك بين أجزاء المجتمع وأنساقه المختلفة؛ كالسوق السياسي والاقتصادي والصحي والثقافي والتربوي الخ فمثلاً يعمل الجهاز العصبي على تماسك أجزاء الجسم كذلك يعمل الاتصال على ترباط وتكامل أنساق المجتمع الأساسية كلها

ج. تحقيق الهوية الثقافية للمجتمع فبواسطة الاتصال يتم نقل الموروث الثقافي للمجتمع بكل أبعاده إلى الأجيال القادمة، كما عمل على نقل هذا الموروث من الأجيال الماضية إلى الأجيال المعاصرة.

ومن الباحثين الذين يقدمون تصوراً خاصاً للحاجات التي يقدمها الاتصال الجماهيري للمجتمع عالم الاجتماع (ميرتون Merton)، وعالم النفس (لارامسفيلد Lazarsfeld)؛ إذ نكدهما يقدمان الوظائف الأساسية الأربعة<sup>(8)</sup>

1- تبادل الآراء والتشاور حيث تسمى وسائل الاتصال الجماهيرية في المجتمع بخدمة الموضوعات العامة والنقضايا الرئيسية، والحركات والمنظمات الاجتماعية والأشخاص المتفلمين في المجتمع من خلال الوضع التشاوري الذي تحققه هذه الوسائل.

2- تقوية الأعراف والقيم الاجتماعية السائدة: تلعب وسائل الاتصال الجماهيرية دوراً كبيراً في تدعيم الأعراف والمعايير والقيم الاجتماعية التي يقرها النظام الاجتماعي، وتصورها بأنها المعايير والقيم المقبولة اجتماعياً، وتعمل على نشرها بين الناس أيضاً، وتصور ما عندها من قيم ومعايير بأنها معايير المهرلية خاطئة يجب تجنبها والابتعاد عنها.

3- الوظيفة التخديرية: إذا كانت وسائل الاتصال الجماهيرية تقوم بدور فاعل وإيجابي في تثبيت الأعراف والمعايير الاجتماعية المقبولة وكشف سلبيات الانحراف عنها، فإنها تقوم بالوقت نفسه بدور سلبي غير مقصود أو غير مباشر

وذلك حين تزود الرأي العام بمعلومات كثيرة جداً عن قضية ما لدرجة تعيقه عن اتخاذ قرار ما بشأن هذه القضية وهذا ما يطلق عليه (ميرتون) التحلل الوظيفي لوسائل الإعلام.

وأما الباحث (شرام Schramm) فلا يختلف عن (لازويل) كثيراً في تصويره لوظائف وسائل الاتصال الجماهيرية ودورها في المجتمع فهو يقصرها على ثلاث وظائف رئيسية أيضاً وهي<sup>(9)</sup>:

1. الوظيفة التثقيفية والمعرفية حيث تقوم هذه الوسائل بإمداد أفراد المجتمع بالمعلومات والمهارات والمعتقدات والاتجاهات التي يقرها المجتمع
2. الوظيفة السياسية: يكاد يتفرد (شرام) بالتركيز على أهمية هذا الدور أو هذه الوظيفة لوسائل الاتصال الجماهيرية من غيره من الباحثين؛ إذ تقوم المؤسسة الإعلامية تزويد الرأي العام بمعلومات معينة تمكنهم من اتخاذ القرارات السياسية المناسبة حيال قضية معينة، وإمداده أيضاً وتبصيره بالتشريعات والقوانين واللوائح والنظم التي تسهل عليه اتخاذ هذا القرار.
3. وظيفة المراقب: وهو دور يقوم على مراقبة وسائل الاتصال الجماهيرية للبيئة الاجتماعية والمادية من أجل استكشاف الأفاق المستقبلية وإطلاع الرأي العام عليها حتى تتم مواجهته لها لم التعامل معها.

وأما الباحث (مولر Moeller) فتجده أيضاً يحدد وظائف الاتصال الجماهيرية في المجتمع المعاصر فهناك وظائف لهذه الوسائل، برأيه، تقوم بها فعلياً، وهناك وظائف من المأمول أو من المتوقع منها أن تقوم بها في المجتمعات، ويشكل خلاص في المجتمع الأمريكي، وهذه الوظائف برأيه، هي<sup>(10)</sup>:

1. الرقابة أو الحراسة.
2. التعليم والتثقيف.
3. التسويق.

4. التغير الاجتماعي والجمالي.
5. النشئة الاجتماعية التي تهدف إلى خلق حالة من الرضا والاجماع والتوحد حول قيم ومعايير مشتركة.
6. الربط والتفسير.
7. الترفيه والتسلية.
8. الإخبار والإعلام.
9. إيجاد النمط الاجتماعي المقبول وذلك في الشؤون العامة والثقافة وأسلوب الحياة

### التواصل الاجتماعي : المكونات والمقومات

حاول المهتمون بتحديد مقومات العملية الاتصالية تصوير هذه العملية في شكل نموذج (Model) من أجل تبسيطها وفهمها واستيعابها ولعل من أقدم المحاولات في هذا المجال محاولة (كانتليان Quintilian) الذي لخص هذه العناصر في بيت من الشعر باللغة اللاتينية<sup>(11)</sup>. هناك من قام بفعل شيء ما، فمن هو؟ وماذا فعل؟ ومن ساعده؟ وأين حدث ذلك؟ ومتى؟ ولماذا؟ وكيف؟ والعناصر الاتصالية في هذا البيت من الشعر هي: المرسل، الرسالة، المكان، والتوقيت والمهدف، والوسيلة، والمتلقي.

وقريب من هذا القول ذهب الفيلسوف اليوناني (أرسطو) الذي حدد هذه المقومات وقصرها على ثلاثة مقومات هي: المتحدث الذي يريد توصيل فكره أو أفكاره من خلال النص أو المضمون أو الخطاب إلى المتلقي أو المتلقين.

وعلى الرغم من قدم هاتين المحاولتين، إلا أنهما يقيان، من المحاولات الرائدة في هذا المجال خاصة إذا ما أخذنا البعد الزمني الذي يفصلنا عن واضعيهما بعين الاعتبار.

ولقد ذهب المفكر العربي ابن خلدون إلى ما ذهب إليه من سبقه من المعنيين



بعملية التواصل الاجتماعي، إذ يستطيع أن يستجيب مقومات هذه العملية من خلال كتاباته. وهذه المقومات هي الراوي أو الناقل، ثم الرواية أو القصة، ثم القارئ ومن المحاولات الرائدة في هذا المجال أيضاً محاولة هارولد لازويل (H. Lasswell) في نهاية الأربعينات الذي حصر هذه المقومات بخمسة فقط إذ عدّ كل مقرر منها بمثابة عنصر أو مكون اتصالي، وهي<sup>(12)</sup>

- من يقول؟ (المرسل)
- ماذا يقول؟ (الرسالة)
- بآية وسيلة يقول؟ (القناة أو الوسيط)
- لمن يقول؟ (المتلقي)
- من أجل ماذا يقول؟ (الغاية/ التأثير/ الهدف)

ومع أن هذا النموذج الحماسي للعملية الاتصالية تعرض لكثير من الانتقادات والإضافات لإعماله مقومات أخرى وبخاصة إهماله البعد التفاعلي بين المرسل والمتلقي، غير إنه يبقى من النماذج الرئيسة في الاتصال التي لا يمكن تجاوزها أو التغلب من شأنها لمن يريد تحديد هذه المقومات.

وهناك محاولة أخرى أكثر عمقا وفهماً لطبيعة العملية الاتصالية وتحديد مكوناتها ومقوماتها وهي المحاولة التي قام بها الباحث (ولبور شرام W. Schramm). فقد طوّر (شرام)، في الحقيقة، في الخمسينات عدة نماذج للاتصال، وكان يضيف إلى كل نموذج يطرره بعداً جديداً يساعد في فهم العملية الاتصالية إلى أن استقر على نموذج المعروف باسمه والذي يركز فيه على البعد الاجتماعي القائم على التفاعل بين المرسل والمتلقي<sup>(13)</sup>.

وقد نعت (شرام) نظر الباحثين إلى ضرورة التخلي عن النظر إلى الاتصال بعينه عملية طرفية - خطية ذات اتجاه واحد (One-Way Communication) يقوم فيها المرسل بإرسال رسالته إلى المتلقي من خلال وسيلة اتصالية دون أن تتاح الفرصة لهذا المتلقي من أن يقول رأيه في الرسالة التي وصلته، وإنما النظر إليها بعداً عملية تفاعلية

بين المرسل والمتلقي يتبادل كل منهما أدوار الأخر كما أكد في نمودجه أيضاً على ضرورة الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي؛ إذ كلما كانت هذه الخبرة كبيرة ومتشابهة يسهما كان اتصاليهما أكثر نجاحاً وأقرب إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه

إن متغيري الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي وعنصر الاستجابة/التغذية المرتدة (Feedback) التي تسمح للمرسل بتقييم ردود أفعال المتلقي على رسالته هما أهم العناصر أو المقومات التي أضافها نموذج (شرام) إلى النماذج السابقة وبذا تكون عناصر العملية الاتصالية عند (شرام) كالآتي: المرسل، والرسالة، والقناة الاتصالية، والمتلقي، والهدف، ثم الاستجابة/التغذية المرتدة أو العائدة، إضافة إلى عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي.

ومن الساذج الأخرى التي لا يمكن تجاوزها أو إغفالها عند محاولتنا تحديد مقومات العملية الاتصالية نمودج الباحثين (وستلي وماكلين) (Westley & Maclean) فقد طور هذان الباحثان في نهاية الخمسينات نمودجاً اتصالياً يعد من أهم النماذج الاتصالية، وأكثرها شهرة وشمولية وذلك لتطرقه إلى أبعاد جديدة للاتصال زادت من فهمنا لهذه العملية المتشابكة والمتغيرة ومن أهم هذه الإضافات ما يلي:

أ. لفت النظر إلى المستويات التي تأخذها العملية الاتصالية؛ حيث نجد للمرة الأولى نمودجاً اتصالياً يلتفت إلى هذا المستوى أو المستويات التي تأخذها العملية الاتصالية. فالاتصال برأيه قد يتم بين الفرد ونفسه، وقد يتم على المستوى الشخصي؛ أي بين الفرد وغيره، وقد يتم أيضاً على المستوى الجماهيري.

ب. التركيز على قصدية الاتصال: يرى (وستلي وماكلين) أن هناك رسائل اتصالية هادفة ومقصودة تطمح الأطراف المتصلة ليصلها إلى بعضها من أجل إحداث تأثير معين ومحدد؛ وهناك رسائل غير هادفة ولا ترمي إلى إحداث نتيجة معينة. والرسائل المهمة عندهما هي الرسائل التي يقصد صاحبها أو أصحابها إحداث تأثير في الآخرين من خلالها<sup>(14)</sup>.

ما هي، إذا، مقومات العملية الاتصالية عند (وستلي وماكلين)؟ إنها كالآتي:  
المصدر الاتصالي، بصرف النظر عن مستوى الاتصال هنا، والرسالة أو الرسائل  
المختارة والمتفاهة من بين مجموعة الأحداث والوقائع المعاشة، ثم المتلقي، والاستجابة،  
وتبادل الأدوار، أي التفاعل بين المرسل والمتلقي، ثم الهدف المحدد.

ونريد أن نؤكد أمراً مهماً هنا وهو أن كل نموذج من النماذج السابقة يضيف  
بُعداً جديداً إلى العملية الاتصالية يتناسب مع التطور والتغير الذي طرأ على الفكر  
الاتصالي؛ أي أن النظرة إلى العملية الاتصالية تطورت بتطور البحوث الاتصالية من  
جهة، وبالتطور الذي طرأ على الفكر الاتصالي نفسه من جهة أخرى.

وقد اتضح هذا التطور في تغيير نظرنا إلى الاتصال بعنصر عملية طويلة - خطية،  
إلى التأكيد على نظرنا إليه بعنصر التفاعلي الدائري، ثم النظرة الأكثر حداثة وهي عن  
عملية تبادلية اعتمادية (Transaction). وسوضح لك دلالات هذا التطور في  
المصطلح القادمة

### مقومات العملية الاتصالية

#### 1- المرسل/المتحدث

هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال، إذ يقوم هذا الشخص بوضع أفكاره  
التي يريد توصيلها إلى الآخرين في رموز أو إشارات لفظية وغير لفظية (كود) بهدف  
إحداث تأثير ما فبهم سواء على المستوى المعرفي أو العاطفي أو السلوكي ونعرف  
هذه العملية بالترميز أو التشفير (Encoding). وهذا المرسل قد يكون أي شخص قد  
يكون أنت شخصياً عندما تتحدث مع والدك أو أخيك أو زميلك في الجامعة، أو  
مديرك أو زميلك في العمل، أو خطيتك أو زوجتك أو طبيبك، إلخ وقد يكون  
المرسل هو أحد هؤلاء الذي يؤدّ التحدث إليك، وقد تكون أيضاً جماعة ما، أو جمعية  
أو هيئة أو مؤسسة تريد توصيل شيء ما من منتجاتها أو نشاطاتها أو مبادئها  
كمؤسسة الاتصال الجماهيرية.

ويعرف النظر عن من يكون هذا المرسل، فإن عملية إرساله لرسالته تتطلب منه في جميع الحالات وضع فكره أو أفكاره أو مشاعره أو اتجاهاته في كود (Code) أو شيفرة رمزية كتابة أو لفظاً أو حركة بهدف توصيلها إلى الآخر أو الآخرين من أجل (حدث تأثير ما فيهم).

## 2- المتلقي/المستقبل (Receiver):

هو الشخص أو الفئة الاجتماعية/الجماعة/المؤسسة/المؤسسات/الاجتماع ككل الذي يوجه المرسل إليه أو إليهم رسالته أو رسالته. فالمتلقي، إذاً، الجهة المقصودة بالاتصال، لأنه الجهة التي تتلقى ما يأتيها ويصلها من المرسل

وحتى يتسنى لهذا المتلقي فهم معاني رسائل المرسل وما تحمله من مضامين ودلالات يتوجب عليه أن يقوم بعملية فك شيفرة/رموز رسالة المرسل ويطلق على هذه العملية التعميكية فك الشيفرة أو فك الكود (Decoding) وهي عملية ليست سهلة، وإن بدت للرحلة الأولى بأنها كذلك. إنها، في الحقيقة، عملية معقدة تتضافر فيها عوامل عقلية وإدراكية ونفسية وثقافية كثيرة حتى يتم بشكل صحيح إذ لا بد للمتلقي من معرفة تامة بالنظام الرمزي الذي يستخدمه المرسل سواء كان هذا النظام نظاماً لغوياً أو جسدياً فهذه المعرفة والمقدرة هي التي تمكنه من تفسير الرموز وإدراك معانيها ودلالاتها.

وبالإضافة إلى هذه المعرفة فإن عملية فك الشيفرة تتطلب أيضاً خبرة اتصالية في موضوع الرسائل التي يتلقاها المتلقي من المرسل. لذلك لا عجب أن يكون الأشخاص الذين لديهم خبرة في مجال التواصل والتفاعل مع الآخرين أكثر نجاحاً في تواصلهم مع الآخرين ممن يفتخرون إلى هذه الخبرة وحتى ندلل لك على ذلك، هُذ إلى تجاربك الشخصية في بدايات حياتك المهنية أو الأكاديمية أو الاجتماعية أو الزوجية وحاول أن تتذكر كيف أن قلة حيرتك في هذه المجالات كادت أن تسبب لك بعض الإحراجات والإرباكات في بعض المواقف. فالحياة المهنية أو الأكاديمية تتطلب الإلمام ببعض

المصطلحات أو المفاهيم أو الرموز التي لم تكن تعرفها في تلك المرحلة المبكرة من تلك الحياة المهنية أو الأكاديمية أو الاجتماعية.

### 3- الرسالة (Message)

تعّد الرسالة لبّ العملية الاتصالية وجوهرها لأنها تحتوي على المعاني أو الأفكار أو المشاعر أو الاتجاهات أو المعارف التي يريد المرسل نقلها وتوصيلها إلى المتلقي أو المتلقين. وبأخذ التعبير عن هذه المعاني أو الأفكار أشكالاً عديدة، فقد يكون لفظياً شعاعياً أو كتابةً أو جسدياً، وفي أحيان كثيرة يتم التعبير بهذين الشكلين معاً (اللفظي وغير اللفظي).

وكل تعبير من هذه التعبيرات يتطلب، بالطبع، قدرة عالية، ومهارة محددة من المرسل حتى يستطيع توصيله رسالته إلى المتلقي. ونظراً لأهمية الرسالة في العملية الاتصالية فقد عدّها (مارشال ماكلوهان MacLhohn) بأنها هي الاتصال أو الإعلام نفسه (The media is the message)، وبخاصة في مجال الاتصال الجماهيري.

### 4- القناة الاتصالية (Channel/Medium)

وهي الرسالة أو الوسائل السمعية والبصرية والصوتية التي نوظفها في اتصالنا مع الآخرين من أجل نقل وتوصيل أفكارنا ومشاعرنا إليهم وتختلف هذه القناة أو القنوات في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين. وقد يستخدم المرسل أكثر من وسيلة أو قناة أو وسيط اتصالي في وقت واحد (Multi-Media) أي وسائل متعددة، إذا ما ارتأى أن ذلك سيحقق نتائج اتصالية أكثر فائدة للمتلقي/المتلقين.

### 5- الهدف أو الأهدف/التأثير أو التأثيرات (Effect/s)

هو الناية التي يطمح المرسل إلى تحقيقها، وعليه فإن الهدف أو التأثير الذي نشده هو المحصلة النهائية للعملية الاتصالية، إذ دون حدوثه تتحول هذه العملية إلى

عبث ومضيعة للوقت. وتتفاوت تأثيرات الحدث الاتصالي من موقف لأخر، فبعضها ظاهر ويمكن ملاحظته بشكل واضح، وبعضها الآخر مستتر وكامن قد لا يظهر مباشرة في ذلك الموقف بل يظهر لاحقاً ويسمى عندها التأثير النائم (Sleeping Effect) كمشاهدة الأبطال، مثلاً، للعنف المتلفز فقد لا يظهر هذا العنف على سلوكيات هؤلاء الأبطال فوراً أو مباشرة، وإنما قد يظهر في فترة لاحقة من أعمارهم<sup>(15)</sup>

وبلخص المهتمون بدراسة التأثيرات وتحليلها التي يريد المرسل تحقيقها أو إحداثها لدى المتلقي أو المتلقين في ثلاثة تأثيرات هي:

أ. التأثيرات المتصلة بالجانب المعرفي أو الفكري (Cognitive effects)، كأن يقتنع المتلقي بمكرة المرسل مثلاً، أو يتقبل آراءه أو المعلومات التي يقولها له

ب. التأثيرات المتعلقة بالجوانب الوجدانية والمشاعرية (Affective effects)، كأن تتعاطف مع مشاعر المرسل وتحسّ بأحاسيسه وتشعر بما يشعر به، أو تتعاطف وجدانياً مع الموضوع الذي يتحدث عنه كأن تشعر بشعور المريض الذي يعاني من مرض ما، أو السجين الذي يتحدث عن معاناته في السجن، أو الطالب الذي أخفق في امتحان ما، أو الزوجة التي تتعرض لعنف أسري، أو السعادة التي تشعر بها شخص عندما كرّمته مؤسسته لإحراز قام به، أو السيدة التي أنجبت بعد فترة طويلة

ج. التأثيرات المتعلقة بالجوانب السلوكية (Behavioral effects)، كأن يتخذ المتلقي قراراً ما بشأن أمر أو موضوع أو قضية ما حثه عليها المرسل كالتمسك بالصالح مرشح ما في الانتخابات، أو التوقف عن التدخين، أو الحفاظ على البيئة

#### ٦- الاستجابة (Feedback)

هي معلومات راجعة شفوية أو غير شفوية تسمح للمرسل معرفة ما إذا كانت رسالته قد استقبلها المتلقي وكيف تم هذا الاستقبال، والكيفية التي فهمت بها هذه الرسالة. ومن هذا المنطلق ليست الإستجابة أو التغذية العائدة أو رجع الصدى، كما

تسمى أحيانا، سوى ردود أفعال المتلقي على ما تلقاه من رسائل وبهذا المعنى تعدّ الاستجابة أو التغذية الراجعة بمثابة المؤشر الذي يدل على مدى مشاركة المتصلين فيما بينهم في العملية الاتصالية.

وإن الاستجابة هي، إبدأ، التي تحيل عملية الاتصال من مجرد عملية خطية ذات اتجاه واحد يقوم من خلالها المرسل بإرسال رسائل إلى المتلقي الذي لا دور له في هذه العملية سوى التلقي، إلى عملية تفاعلية دائرية تبادلية يتبادل فيها كل من المرسل والمتلقي دور الآخر وهكذا تعمل الاستجابة أو التغذية المرتدة على تغيير طبيعة الاتصال وتنقله إلى مستوى عالٍ من التفاعل بين المرسل والمتلقي، فلم يعد الاتصال في هذه الحالة مجرد الاتصال مجرد عملية جامدة ذات اتجاه واحد بل عملية تواصل وتفاعل (Interaction) تتسم بالاستمرارية، والحياة والانفتاح على الآخر، وتبادل الأدوار، والحوار، والنقاش. إذ كيف يمكن للمرسل دونها أن يعرف فيما إذا وصلت رسائله إلى المتلقي أم لا؟ إنها دون شك من أهم مفومات العملية الاتصالية التي أولاهما الباحثون، جلّ اهتمامهم.

ونأخذ الاستجابة أشكالاً كثيرة منها، التعبير اللفظي وغير اللفظي مثل إيماءات وحركات اليدين، وتعابير الوجه، وحركة الجسم والعيّن وفي فروع هذه الاستجابات يقوم المرسل بتقييم تأثير رسالته على المتلقي، فيصححها إن تطلب الأمر ذلك (التغذية السلبية) أو يقبض عليها كما هي إذا كانت مفهومة لدى هذا المتلقي (التغذية الإيجابية)، وقد تكون الاستجابة مباشرة أو فورية، وقد تكون متأخرة تأتي لاحقاً

ولو أخذنا دور الاستجابة في العملية التعليمية، على سبيل المثال، لوجدنا أنها تمكّن المعلم أو عضو هيئة التدريس من إيصال المعلومات اللازمة إلى المتعلمين من التلاميذ والطلبة، وبوساطتها يعرف المعلم أو عضو هيئة التدريس أيضاً ما إذا كان أسلوبه في التعليم فعالاً ومؤثراً أو العكس وبالاعتماد عليها تتوافر لديه معلومات عن سير عملية التعلم لدى كل متعلم. ومن هنا للنظرة تعدّ الاستجابة أو التغذية

الراجعة أحد أهم الضمانات لنجاح عمليات التعليم والتعلم؛ لأنها تسمح للمعلم والمتعلم أن يكتف كل منهما سلوكه لسلوك الآخر وأن يتفاعلا بصورة إيجابية لتحقيق أهداف العملية التعليمية. وقس على هذا جوانب أخرى في مختلف مجالات الحياة اليومية وبخاصة الحوار والتفاوض اللذين يقوم بهما مع الآخرين إذ علينا ألا نستأثر بالحديث كله، بل لا بد من إشراك الآخرين معنا حتى نفهم رأيهم في ما نقول والعكس صحيح أيضا.

#### 7- السياق الاتصالي (Context)

يعد السياق الاتصالي أو البيئة الاتصالية من المقومات الأساسية في العملية الاتصالية. فجميعنا دون استثناء يتأثر بالجو العام أو البيئة، أو المناخ الاتصالي الذي تتم فيه العملية الاتصالية. فانت تعلم، أن التواصل الاجتماعي لا يتم في فراغ. بل في بيئة أو سياق ما، تؤثر علينا تأثيراً واضحاً وكبيراً، سواء كان هذا التأثير سلباً أو إيجاباً، كما أوضحنا قبل قليل.

#### 8- التوقيت (Timing)

نعمي بالترقيت هنا، اختيار الوقت المناسب للتواصل مع الآخر أو الآخرين على المستويين. الزمني والمضاهري أو العاطفي، ليس في ما يخصك أنت وحدك، بل الآخر الذي تتواصل معه أو الآخرين؛ إذ كثيراً ما يفشل تواصلنا مع الآخرين بسبب اختيارنا الخاطي للوقت الذي نتصل فيه معهم. ومن أجل أن نكون موفقي في هذا التواصل علينا أن نختار الوقت الذي يناسبنا ويناسبهم معاً، لذا، راع الوقت الذي نتصل فيه مع غيرك، أو نتصل فيه غيرك معك.

فعلى المستوى الزمني، لا تتواصل مع غيرك إلا إذا كان وقت الاتصال يناسبهم ويسمح لهم بالاستماع إليك والحديث معك. وإذا لم يكن وقتهم يسمح بذلك فالأفضل لك إرجاء ذلك إلى وقت آخر. فبعض الناس يفضل أوقاتاً معينة على غيرها للاتصال بهم أو بغيرهم. لذلك، عليك مراعاة ذلك.



وأما على المستوى الشاعري، فعليك أيضاً أن تختار الوقت المناسب لك وللآخرين وذلك حين تكونا في أوضاع نفسية مريحة تسمح لكما بالتواصل فلا تتواصل معهم وأنت غضبان، أو متوتر، أو تعباً ولا تتواصل بغيرك كذلك وهو في هذه الحالات أو الأوضاع أيضاً فهذا الوضع غير المريح لك أو له/ لهم لن يساعدك في التعبير عن نفسك له/ لهم إذا كنت أنت المرسل، ولن يساعدك أيضاً على الاستماع إليهم إذا كانوا هم المتحدثين إليك.

#### 9- التشويش (Noise)

يعني التشويش تدخل أي عامل داخلي أو خارجي على القناة الاتصالية مما قد يعيق وصول إلى الجهة المقصودة، وهو بهذا المعنى، يحول دون إدراك هذه الجهة وفهمها لرسالة المرسل وما تحمله من دلالات ومعانٍ ومضامين إن هذا الاستقبال المعابر لمقاصد المرسل، وسوء إدراك الجهة المتلقية لهذه المقاصد لا يؤدي إلى عدم وضوح الرسالة فحسب بل إلى إساءة الفهم واضطراب التواصل بين المرسل والجهة المقصودة أيضاً.

وهناك أنواع مختلفة من التشويش تدخل أحياناً فتعمل على إحاقه وصول رسالة المرسل إلى المتلقي ويمكن تلخيصها بما يلي<sup>(16)</sup>:

أ. التشويش البيئي أو المادي (Environmental Noise Source) وهو أي شيء يقرأ على القناة الاتصالية بحيث يحول دون وصول الرسالة، كشباك أسلاك الخطوط الهاتفية، مثلاً، في حالة الاتصال الجماهيري، أو عدم وضوح الإرسال التلفزيوني أو الإذاعي أيضاً، أو عدم وصول صوت المتحدث بوضوح، في حالة الاتصال الشخصي، لوجود ضوضاء في الخارج.

ب. التشويش الدلالي (Semantic Noise) وهو تشويش يتعلق بإدراك دلالات المعاني ورموزها بين أطراف العملية الاتصالية فقد يقول المرسل كلمة ما ويقصد بها شيئاً محدداً، ولكن المتلقي لا يفهمها بذلك المعنى فيقع بينهما سوء تفاهم. فعلى سبيل المثال قد يقول شاب من المشرق العربي لشاب سعودي كلمة يسارة

ليعني بها الأرض المزروعة بالحمضيات. ولكن الشاب العربي السعودي لن يفهمها بهذا المعنى؛ لأنها تعني عنده معنى آخر مختلفاً؛ حيث تعني لديه معنى تجاري أو مساهل للمياه، ذلك المعنى الذي يعني شيئاً مختلفاً تماماً عند الشاب العربي الشرقي أو قد يقول شاب أردني أو مصري أو لبناني إلى شاب عراقي. بالأمس سهرت، سهرة رائعة واتبسطت فيها كثيراً. وهو بهذا المعنى يعني أنه فرح جداً بتلك السهرة ولكن الشاب العراقي قد يفهمها بمعنى معابر تماماً فقد يفهمها بأن أحداً اعتدى عليه وضرره، لأن الفعل بسط إنما يعني لديه ضرب وكذلك قد يعني أحد المشاركة شخصاً من المغرب العربي مسمياً له الصحة يقول له الله يعطيك العافية؛ فيفهمها المغربي بأن هذا الشرقي يضر له السوء ويطلب من الله أن يحرقه بالنار، لأن كلمة العافية تعني النار لديه.

ومثال آخر على سوء فهم دلالة الكلمة فقد تقول فتاة مشرقية لعنة إماراتية. أنت اليوم زائدة حلاً وتقصد بذلك أن رميلتها تبدو أكثر جمالا هذا اليوم. ولكن زميلتها الإماراتية تحتد وتغضب كأنها تسخر منها، فالحلا عندها يعني الصدا أي كأنها قالت لها أنت اليوم زائدة صداً وهناك أمثلة لا حصر لها في هذا المجال

ج التشويش النفسي وهو التشويش المتعلق بالحالة النفسية والمشاعرية والمزاجية التي يكون عليها أحد أطراف العملية الاتصالية أو كلاهما لحظة الاتصال. كأن يكون أحدهما مستاء أو متوتر أو غاضباً أو جائعاً، أو مضطرباً لسبب أو لآخر إن هذه الحالة النفسية ستؤثر على اتصالهما وتكون بمثابة تشويش نفسي على هذا الاتصال.

د. غموض الكلمات (Ambiguity): فبعض الكلمات تكون غير واضحة المعنى فتعمل على إحالة الفهم.

هـ التشويش الاجتماعي (Social Noise).

و التشويش البنائي (Organizational Confusions).

## التواصل الاجتماعي: عملية ترميز للأفكار

والآن بعد أن أصبحت ملماً إلماً كاملاً بمقومات العملية الاتصالية ومتغيراتها الأساسية، ومدركاً ادراكاً وافياً لخصائص كل مقوم من هذه المقومات، وواعياً وعياً شاملاً بالدور الذي يلعبه كل مقوم منها في العملية الاتصالية يحق لك أن تساءل كيف تتم هذه العملية؟ أي ما المراحل التي تمر بها صياغة أفكارنا ومشاعرنا حتى تصل إلى من نتواصل معه؟ وكيف يستجلي أطراف العملية الاتصالية ويفسر، ما يحدث في هذه العملية؟ هناك مراحل تمر بها هذه العملية حتى نفهم مقاصد بعضها ببعض كأطراف تتعامل في ما بينها، هي:

1. إدراك الرسالة هذه هي الخطوة الأولى من عملية التواصل الاجتماعي المعقدة بين الناس؛ حيث تعني أن لديك فكرة ما، أو إحساساً ما، أو معلومة ما، حول موضوع ما، من الموضوعات التي ترغب في إرسالها للآخر أو تود أن تبادل مع أطراف الحديث حولها حتى يحس بها أو يدركها هو كما تحس بها أنت. أنها مرحلة تعتمد عليك أنت بالدرجة الأولى. فأنت الذي تقرر إما أن تتصل بالآخرين، وإما أن تهجم عن ذلك. ولكن ماذا تفعل إذا ما أثرت الاتصال على الإحجام؟ في هذه الحالة تنتقل إلى الخطوة التالية المترتبة على قرارك الاتصال بالآخر

2. ترميز الرسالة. في هذه المرحلة ستقوم بوضع فكرتك السابقة أو لفكارك التي فدرت أن ترسلها إلى الآخر في رموز وإشارات، سواء كانت لفظية أو غير لفظية، تعبر عن المعنى أو المعاني التي تريد توصيلها إليه. أي أنك تقوم هنا بممارسة عملية الترميز (Encoding).

3. اختيار الوسيلة: بعد أن قمت بوضع رموزك في بناء لغوي مناسب، وتأكدت تماماً من حسن اختيارك لهذا البناء يتوجب عليك الآن أن تختار الوسيلة الاتصالية التي

تناسب مع هذه الرموز. فقد تقرر أن ترسل رسالتك إرسالاً لغوياً وقد تقرر إرسالها على شكل مطوية أو نشرة أو على شكل كتيب أو ملصق أو تبعثها مكتوبة الخ. كما قد تقرر أيضاً أن تختار أكثر من وسيلة اتصال لإيصالها له فالعديد من الرسائل لا تصل إلى الجهة المقصودة بسبب سوء اختيار هذه الوسيلة ولكن تذكر أن اختيارك لنوع الوسيلة يعتمد على طبيعة الموضوع الذي تريد التحدث عنه، وعلى حجم الجمهور الذي ستخاطبه أو توجه إليه رسالتك: فرداً كان أم جماعة صغيرة، أم جماعة كبيرة، أم المجتمع ككل.

4. تفكيرك الرموز لتعرض لك التزم بتنفيذ الخطوات السابقة الوهي بالمعركة، وترميزها ثم اختيار الوسيلة المناسبة، ماذا يبقى عليك؟ هنا ينتهي دورك ليبدأ دور الجانب الآخر المشترك معك في العملية الاتصالية وهو المتلقي. سبقوم هذا المتلقي بممارسة دور أشبه ما يكون بالترجم أو المفسر أو المفكك لرموزك التي بعثتها أنت إليه، ولما تضمنته من معانٍ ودلالات؛ أي أنه يقوم بعملية فك الرموز (Decoding). فإذا كانت رسالتك واضحة، وكان لديه خبرة اتصالية تساعد في فكك، هذه الرسالة، فإنه يبدأ الآن بالرد عليك فيكون هو المرسل وتتحول أنت إلى متلقي لما سيقوله لك. أي أنه سيقوم الآن بالخطوة التالية.

5 الاستجابة: هنا يبدأ الجانب الآخر بالاستجابة لرسالتك، فيقوم بصياغة رسالته إليك بحيث تتضمن الرموز المعبرة عن المعاني والمشاعر التي يريد أن يوصلها إليك. أي أنه يمارس الدور الذي قمت به أنت حين كنت مرسلًا. وتكمن أهمية استجابته إليك في أنها تحبرك عن مدى تقدمك في الاتصال الذي تقوم به، ومدى النجاح الذي حققته في ذلك.

6. فك رموز الرسالة الجديدة في هذه المرحلة تقوم بتفكيرك وتفسير رموز ما وصلك من رسائل (استجابة المرسل على رسالتك)، أي أنك هنا تقوم بنفس العملية التي قام بها هو قبل قليل وهي فك رموز رسالتك (Decoding) حين كنت أنت

مرسلاً (الخطوة الرابعة)، فإن فهمت معاني رسالته ودلالاتها فستقوم بالرد عليها (استجابة جديدة من طرفك). وهكذا تستمر العملية الاتصالية بينكما بشكل تبادلي في الأدوار بين مرسِل ومستقبل، وبين وضع العكس في (رموز) وبين تفكيكه حتى يتحقق هدفكما من الاتصال

ونرد في نهاية هذا الجزء أن نؤكد لك أمرين هما:

أ أن هذه الخطوات ليست منعصلة أو متقطعة أو مجزأة إذ لا توجد خطوة أولى ثم ثانية ثم ثالثة، وإنما هي خطوات متداخلة ويصعب الفصل بينها؛ لأن العملية الاتصالية في الأصل هي عملية انسيابية ومتداخلة ومتشابكة. وما الفصل الذي قمنا به هنا سوى فصل تعسفي وتوضيحي لأغراض الشرح والتفسير.

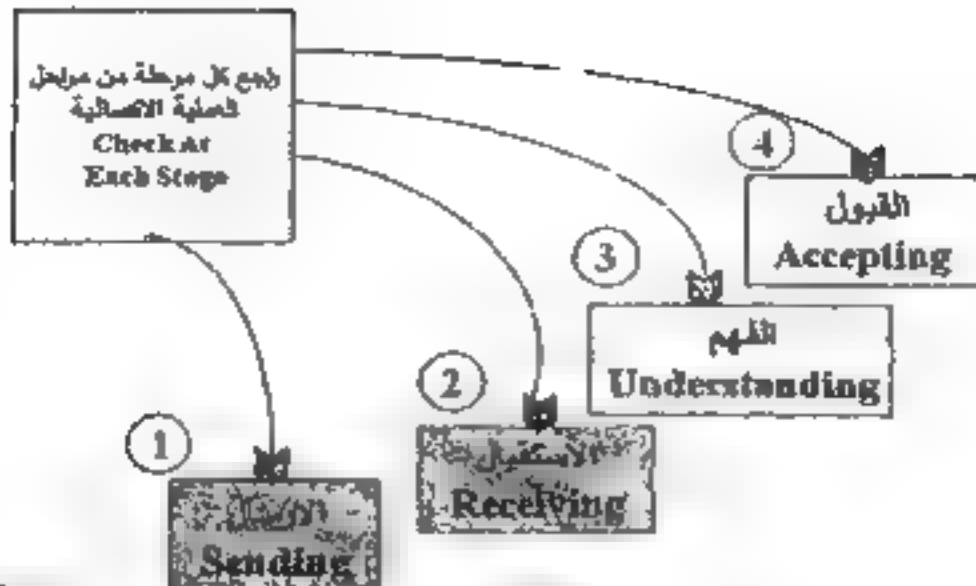
ب إن الاستجابة أو التنفيذ المرندة هي التي تقوِّي عملية التواصل بين الأفراد وتدعمها وتشجعها، وهي التي تحيل عملية الاتصال التلقائي - الخطي إلى عملية تواصلية تبادلية تفاعلية. وستقوم في الفصول القادمة بتوجيه أكثر لدرء التنفيذ المرندة. ولكننا نتمجّل الأمر قليلاً لتصحّح هنا أن تسمح بالتنفيذ المرندة إذا كنت مرسلاً، وتشجع المتلقي على القيام بها وتحثه عليها؛ لأنها ستساعدك على تقييم اتصالاتك مع الآخرين من حيث النجاح أو الإخفاق

وهكذا، إذا، يمكننا القول بأن التواصل الاجتماعي عملية اجتماعية تتكون من مقومات متداخلة تتأثر ويؤثر بعضها في بعضها الآخر. لذلك تأكد من الآتي إذا كنت تريد أن يكون اتصالاتك مع الآخر أو الآخرين فاعلا وعقفا لأهدافه<sup>(17)</sup>

أ- تأكد بأنك ترسل رسالتك بوضوح للآخر

ب- تأكد من أنك تستقبل كل ما يصدر عن الآخر بوضوح ودفّة

ج- تأكد من أنك تفهم معاني ودلالات كل ما وصلك من رسائل من الآخر



د- تأكد من أن ما سمعته من الآخر أو الآخرين يغطي بقبولك أو عدم قبولك، وأخبره بذلك (انظر الرسم التوضيحي أعلاه).

### التواصل الاجتماعي: المبادئ والخصائص

يستند التواصل الاجتماعي إلى عدد من المبادئ العامة، ويتصف بمجموعة من الخصائص التي لا بد لك من معرفتها إذا أردت أن يكون تواصلك ناجحاً وعميقاً لأهدافه. وقد أوضح الباحثون في مجال التواصل الاجتماعي هذه المبادئ وحللوها، وزودونا بالعديد من المهارات التي يمكن أن نتعلمها منها. ومن أهم هذه المبادئ، ما يلي:

#### التواصل عملية حتمية (Communication is inevitable):

يعتد التواصل ظاهرة أساسية وحيوية لا مفر منها، ولا غنى عنها، ولا يمكن لأي إنسان تجنبها أو الهروب منها. فما دام الإنسان حياً ويمارس حياته الاجتماعية بشكل طبيعي فهو محكوم عليه بالتواصل كما أوضحنا لك في الصفحات السابقة. وحتى يكون هذا التواصل ناجحاً وثمرتاً يتوجب أن يكون هادفاً وقصدياً وواعياً. إلا أن هناك بعض الحالات التي نتصل بها مع غيرنا دون أن تكون لدينا أية أو رغبة أو هدف

في ذلك؛ أي أن الكثير من حالات التواصل تتم دون قصد متنا، فتأتي على شكل عفوي، وغير مقصود وتؤثر كلتا الحالتين من التواصل (الفصلدية والعفوية) على أسلوب اتصالنا بالآخرين والتأثير المترتبة عنه

هل من دلالات لهذا المبدأ يمكن أن نستنتجها منه؟ وهل هناك من مهارات يمكن أن نستفيد منها أو نتعلمها جراء تسليمنا به؟ نعم بكل تأكيد هناك دلالات ومهارات لهذا المبدأ، لعل أهم ما يمكنك الخروج به هنا من دلالات هو حاجتك لضبط بعض الجوانب من سلوكك وتصرفاتك مع الآخرين، وبخاصة في المواقف التي لم تكن تود الاتصال بهم، ولكنها فرضت عليك ولم يكن بإمكانك تجنبها لذا، تعلم كيف تتحكم ببعض ما قد يصدر منك من إيماءات أو حركات أو ألفاظ تدل على عدم رغبتك في إقامة هذا الاتصال معهم. فذلك أمر قد يعرضهم، ويؤثر عليهم، ويعكر عليك وعليهم صفاء الموقف إن حاجتك لتعلم ضبط النفس بكفاءة وفاعلية في هذه المواقف أفضل لك وأصوب من إبداء استيائك وتذمرك في ذلك الموقف كما نعلم أيضاً أن لا تتسرع بالحكم على بعض ما قد يصدر من الآخرين من حركات أو إيماءات أو ألفاظ غير مقصودة لأنهم قد يكونون في موقف شبيه بموقفك.

#### التواصل عملية ديناميكية (Dynamic Process)،

العمل الاتصالي فعل متغير ومستمر وديناميكي، يتكون من عناصر تتفاعل فيما بينها لإحداثه ويتألف أيضاً من منظومة متسلسلة ومتشابكة ومتناغمة من المكونات والمكونات تأتي تغير، بطراً على أحد هذه المكونات أو المقومات، مما كان بسيطاً، سيعقبه تغير في بقية المقومات الأخرى. أي أن نجاح العملية الاتصالية يتوقف على مدى التماسك والانسجام بين العناصر التي تشكلها، وعلى مدى التعامل والحيوية والحركة المستمرة بين هذه الأطراف. وهل من دلالات لذلك؟ وما المهارات التي نتعلمها من الإقرار بهذا المبدأ؟ إن فهمك واستيعابك لفهم الديناميكية يجعلك

شخصاً ديناميكاً تعطي للاتصال نفساً وديناميكية وحيوية. فابتعد عن الجمود؛ لأنه يقتل التواصل بينك وبين الآخرين.

التواصل عملية تفاعلية (Interactive process).

يؤكد الكثير من الباحثين في التواصل الاجتماعي وبخاصة علماء التفاعلية الرمزية، كما كنا قد أوضحنا في غير مكان، على بعد التعامل في الاتصال بعيداً بعداً مهماً وجوهرياً في فهم طبيعة العملية الاتصالية، لأن التواصل، برأيهم، ليس سوى عملية تفاعلية يتبادل فيها أطرافها أدوار بعضها بعضاً بشكل تفاعلي، بحيث يؤثر كل طرف في الآخر ويتأثر به في الوقت نفسه من طريق العملية التي أسميناها التغذية المرتدة أو الاستجابة. هذه العملية هي التي تحبل الاتصال، كما تعلم، إلى عملية أخذ وعطاء.

هل من دلالات لذلك؟ نعم. إذا كان الاتصال هو عملية تفاعلية وتبادلية فحبل الاتصال إلى تفاعل وحيوية وحياء، فما عليك إلا أن تشجع الآخرين عليها وتشركهم معك فيها. فلياك أن تستأثر بالاتصال وحدك، ولياك أن تستثني الآخرين منه والمشاركة فيه.

التواصل عملية رمزية (Symbolic process).

بات واضحاً لك من البداية بأن التواصل الاجتماعي سلوك رمزي محمل بالدلالات والمعاني للتعبير عن أفكارنا ومشاعرنا. ومن هذا المنطلق يتفرد الإنسان من بقية المخلوقات بهذه الخاصية. وعلى الرغم من أهمية اللغة المنطوقة في عملية التواصل إلا أن الباحثين المعاصرين في مجال هذه العملية، يشددون على دور لغة الجسد فيها. ف لغة الجسد، برأيهم، أقدر على توصيل مشاعرنا وأحاسيسنا من اللغة المنطوقة كما سوضح لك ذلك بالتفصيل حين نأتي إلى الفصل المخصص لهذا الجانب. ولكن ما دلالات ذلك؟ عليك أن نحس كيفية وضع أفكارك في بناء لغوي متماسك حتى يصل بوضوح إلى الآخرين، وعلبك أيضاً أن تتعلم معاني لغة الجسد،



خاصة إذا ما أردت أن تنتقل من مجتمع المحلي إلى مجتمع آخر؛ إذ يتوجب عليك أن تكون قادراً على فهم المضامين الاجتماعية والثقافية لكل رمز من الرموز التي يستعملها أفراد ذلك المجتمع.

#### التواصل عملية معقدة:

يشير المبدأ السابق للاتصال، مبدأ التفاعل، إلى حيوية هذه العملية والتأثير المتبادل بين أطرافها. وهذا بدوره يجعلها عملية معقدة. ولا يعني بالتحديد هنا صعوبة فهم هذه العملية واستحالة إدراك دلالاتها، وإنما نعي أنها عملية تتألف من مستويات عديدة (المستوى الفردي، والثنائي، والجمعي، والماهيري)، وتأخذ أشكالاً كثيرة (التعارن، التنافس، الصراع، التكيف، التفاوض إلخ) وتمر بعدة مراحل متداخلة حتى تكتمل - كما مر معك في الصفحات السابقة

كما وتتداخل فيها عوامل عديدة لإتمامها، (المكان، الزمان، الثقافة إلخ) كل هذه العوامل تتفاعل مع بعضها بعضاً لتشكل الحدث أو الفعل الاتصالي. ما دلالات ذلك؟ عليك الإلمام بكل هذه الجوانب، ومعرفة، وتحديد ما إذا أردت أن تكون متصلاً جيداً من جهة، وإذا أردت أيضاً أن تبقى خيوط التواصل مفتوحة مع ضيرك فتقوي علاقتك بهم وعلاقتهم بك من جهة أخرى

#### التواصل عملية يتعدى إرجاعها إلى الوراء

##### (Communications Irreversible)

تتألف الحياة من ثلاثة أبعاد رئيسة، كما تعلم، هي: الماضي والحاضر والمستقبل. وأما الحاضر والمستقبل فإنهما البعدان اللذان يمكننا التحكم نسبياً بمجريتهما لكن الأمر يتعدى في حالة البعد المتعلق بالماضي. فهو بعد من أبعاد الحياة لا يمكن إعادة تشكيله من جديد أو إرجاع أحداثه بالطريقة نفسها التي وقعت بها. كذلك الحدث الاتصالي، فبمجرد الانتهاء منه يصبح من المتعذر استرجاع أحداثه، أو إلغاء التأثيرات التي أحدثها سواء علينا أو على الآخرين، بشكل مقصود أو غير مقصود. وهذا يعني،

أن الفعل الاتصالي، فعل متنام ومتصاعد ومشجع إلى الأمام وليس إلى الوراء. فكيف نلعي أو نسحب كلمة أو حركة صدرت منا؟. فما قلناه قد قلناه، وقد وصل إلى الآخرين وحلّلوا مضامينه وأدركوا معانيه، وترك تأثيراته عليهم سواء كانت سلبية أو إيجابية

فما دلالات هذا البعد من أبعاد العملية الاتصالية؟ وما المهارات التي نتعلمها منه؟ هناك مهارات عديدة، في الحقيقة، يمكن أن نتعلمها من هذا المبدأ، وهي على قدر كبير من الأهمية لنا وللآخرين؛ إذ من شأنها العمل على تحسين تواصلنا مع الآخرين، وتمتين علاقتنا بهم. وأما أهم ما يمكن أن نتعلمه منه، فيمكن تلخيصه بمايلي:

أ. نعلم التحكم بالنفس قبل الحديث وأثناء الحديث، فالتحكم بالنفس وضبطها - كما نضع معك في المبدأ الأول، هو غاية الاتصال. ف ضبط النفس هو الذي يجعلك تتحكم بطريقة وافية لكل ما يصدر عنك من سلوكيات وحركات وأفعال.

ب. نعلم التريث وعدم التسرع: عليك أن تتأني وتترث قبل أن تقوم بأي فعل، أو تصدر عنك أية حركة. فحاسب نفسك على كل كلمة تقولها قبل أن يحاسبك عليها الآخرون؛ وتأكد كذلك من وضوح أنكارك، وعدم السماح بالتشويش عليها قدر المستطاع. فإذا كانت أنكارك مشوشة فقد لا تصل إليهم بوضوح، وإن وصلتهم فقد تصلهم مشوشة، وتقع هنا في أخطاء اتصالية أنت في غنى عنها.

ج. نعلم أن نعتذر للآخرين إن أخطأت: على الرغم من ضبطك لنفسك ولتحكمك بما تقول، فقد يصدر عنك بشكل غير مقصود بعض الحركات أو الأفعال أو الكلمات التي قد تخرج مشاعر الآخرين أو تخضبهم، لذلك، عليك أن تتعلم أن نعتذر عنها. ولكن لماذا يجب علينا أن نعتذر للآخرين؟ ببساطة شديدة لأننا ربما نكون قد أخطأنا فعلاً بحقهم، أو ربما لأنه قد أسيء فهمنا ففسي هاتين الحالتين يتوجب علينا الاعتذار.

ولكن ما الدور الذي يلعبه الاعتذار في عملية التواصل الاجتماعي؟ يؤكد علماء النفس الاجتماعي بأن اعتذارنا للآخرين عما قد صدر منا إزاءهم، يخفف دون أدنى شك، من وقع الأذى النفسي الذي سببناه لهم، ويخفف عنا نحن الضيق النفسي الذي نحس به بسبب ما لحقنا سلوكنا الخاطئ بهم. فمن حين يعتذر، أو نقدم للآخرين اعتذارنا، فهذا من شأنه أن يشعرهم بحسن نوايانا نحوهم ويعددهم الصديق السعيد بنا وبمقاصدنا أو انهماكنا نحوهم؛ كما أنه يدل أيضاً على مدى تسامحنا وسعة صدرنا بالطبع، ويعطينا فرصة أيضاً لتوضيح موقفنا الذي أساءوا فهمه وهذا بالطبع من شأنه أن يلطف جو الاتصال بيننا وبينهم لذلك كله يعد الاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه فضيلة من الفضائل الكبرى التي يتحلى بها الشجعان من الناس. وأنت واحد منهم بالطبع فكن شجاعاً، ومارس فضيلة الاعتذار للآخرين إن كنت قد أخطأت معهم.

د. تعلم أن تقبل اعتذارات الآخرين: عليك أن تقبل اعتذارات الآخرين مثلما قبلوا اعتذارك أنت، عليك أيضاً أن تعطهم الفرصة لتوضيح مقاصدهم وتفسير ما صدر منهم من سلوكيات كانت قد أغضبتك فإن فعلت هذا معهم لأنك تؤكد لهم تسامحك وتعهمك لدواعي سلوكياتهم بشكل عام، مما سيقوي اتصالك بهم ويدعم من صداقتك معهم.

فهل أدركت دور الاعتذار في ترطيب العلاقات الاجتماعية التي قد تكون قد تشجعت بينك وبين الآخرين بسبب تلك الأخطاء غير المقصودة؟ وهل أدركت لفضيلة التسامح مع زلات الآخرين ودورها في تمتين العلاقات الاجتماعية؟ وتذكر بأن التسامح لا يعني التنازل أو التساهل، بل هو قبل كل شيء موقف إنساني، يقر بحق الآخرين في التمتع بحقوقهم وحررياتهم الأساسية.

## الاعتذارات: أنواعها وأشكالها:

يقدم الباحث في مجال الاتصال الشخصي (سنايدر Snyder) ثلاثة أنواع للاعتذارات التي نقدمها للآخرين أو يقدمه الآخرون لنا عن بعض ما ارتكبناه/ ارتكبوه من أفعال أو صدر ما/ منه من سلوكات أو كلمات غير مقصودة، ولكنها تسببت في إحداث سوء اتصال بيننا وبينهم في مواقف اتصالية معينة<sup>(18)</sup>

### 1- التخلص من الفعل ("I didn't do it" Excuses):

ينكر الفرد هنا قيامه بالأخطاء ويرفض الاعتراف بها ويأخذ هذا النوع من الاعتذارات أحد الأشكال التالية:

أ- الإنكار The Denial: لا يعترف الفرد بما ينسب إليه من أخطاء في هذه الحالة. وأفضل مثال على ذلك هو العبارة التالية، أو ما يشابهها من العبارات، التي نسمعها من الآخرين يومياً:

- أنا لم أفعل ذلك.

- ليس مثلي من يفعل ذلك.

ب- رد التهمة أو الادعاء (The Alibi): يلقي الفرد هنا جهله الشام بالموضوع، أو عدم قدرته على القيام به، ومثال ذلك:

- لم أكن أعرف أن وقوف المركبات هنا ممنوع.

- لم أكن موجوداً في المكان ساعة وقوع المشكلة.

- لا يستطيع شاب مثلي القيام بهذا العمل.

ج- اللوم (The Blame): يلقي الفرد هنا اللوم على غيره متهماً إياهم بالنسب بما حدث. ومن الأمثلة على هذا:

- هو الذي دفعني للقيام بذلك.

لم يكن بودي فعل ذلك، ولكن الظروف هي المسؤولة عن قيامي به.

## 2- التقليل من قيمة الفعل ("It wasn't So Bad" Excuses):

يهدف هذا النوع من الاعتذارات أو الأعذار الحط من قيمة الفعل السيء الذي فُعن به أو التقليل من شأنه ومخاطره. ويأخذ هذا النوع من الاعتذارات أحد الأشكال التالية:

أ- تصغير قيمة الفعل (The Minimization) يدعي الفرد هنا بأن الفعل أو السلوك الذي قام به ليس بذلك السوء الذي يسبونه إليه، وعليه فإن الأمر لا يستحق هذه الصبغة.

- أنا لم أغش كل أسئلة الامتحان بل قمت بغش سؤلين فقط. وهذا أمر ليس بالجرمة التي أحسب عليها.

ب- التبرير/التسويغ (The Justification) يقوم هذا الشكل من أشكال الاعتذارات على ادعاء الفرد بأن لديه تبريرات ومسوغات كافية تبرر له سلوكه أو تميز له ما قام به من أعمال أو ما تفوه به من كلمات. مثال ذلك:

- أنا لا أحب هذا الأستاذ أبداً، لذلك قمت بالغش في امتحاناته.

- هذا تاجر بشع وثري فالسرقة من متجره حلال أو أمر مسموح.

ج- الحط من قيمة الشيء (The Derogation): يقوم الفرد هنا بخس قيمة الشيء أو الموقف الاتصالي أو الفعل الذي قام به أو اقترعه، ويعمل على الحط من قدره أو قيمته. ومن الأمثلة على ذلك:

- نعم أنا كسرت هذه الفازة، فهي فازة على ما يبدو من النوع الرخيص.

- لا بأس، أنا أتلفت هذه اللوحة، فتمنها بسيط يمكن شراء غيرها (علماً أن ثمن اللوحة غال جداً).

- لقد صرخت بوجهه، فمثله لا يستحق الاحترام والتقدير.

- هذه الجماعة من الناس تستحق أن أعاملها بهذه القسوة.

- نعم، لقد غشيت بالامتحان لأن الأسئلة صعبة للغاية.

### 3- "نعم" و"لكن" ("Yes. "But" Excuses):

يعتذر الفرد في هذا النوع من المواقف الاتصالية عما قام به من سلوكات ولكنه ما يلبث ان يستدرك اعتذاره ويشرطها بجملة من الشروط أو الادعاءات ومن أمثلة ذلك.

أ- اعتذر عما حدث، ولكن لم يكن بوسعي وقف ما حدث (I couldn't help it) يدعي الفرد بأنه لم يستطع منع ما وقع كان شيئاً ما دفعه إلى ذلك:

- لم أستطع التوقف عن أكل هذه الكمية الكبيرة جداً من الطعام؛ لأنه طعام شهى ولذيذ.

- صحيح أنني اعصبتك بالأمس، ولكن كنت مجبراً

- لم أستطع التوقف عن شرب هذه الترجيلة، فمفعولها علي يجعلني انتشي وأسرح في الخيال.

ب- اعتذر، ولكن لم يكن ينبغي الإساءة: ينكر الفرد أنه تسبب بإيذاء الآخرين بأي شكل من الأشكال، أو أنه جرح مشاعرهم أو أساء إليهم بنية سيئة وبشكل عمدي. كأن يقول أحلنا معترفاً:

- لقد حاولت كل جهدي من أجل مساعدته في تخطي مشكلاته، ولم أكن أقصد أبداً أن أجرح مشاعره.

- لقد حاولت مساعدته بكل طاقتي، ولكن لم يمتنع إلي.

ج- أنا لست هكذا دائماً: يتصل الفرد من سلوكاته الخاطئة ومن كل ما يترتب عليها، مدعياً أنها لا تعكس شخصيته أو لا تتوافق مع مبادئه أو تتماشى مع أخلاقه، بل كانت زلة بسيطة من زلاته بسبب صفة من صفاته الشخصية وليس انكماشاً لكل شخصيته. كأن يعتذر أحلنا قائلاً لزوجته أو خطيبته:

- أنت تعرفيني جيداً، فأنا كريم وعذب وعطوف، ولكنني شكاك فلولا هذا الشك لما تصرفت معك بهذه الطريقة غير اللائقة

- إن غيرتي الزائدة، أو حيي الكبير لك هو الذي جعلني أنصرف هكذا مع ذلك الشاب الذي نظر إليك تلك النظرة.

### التواصل الاجتماعي: الحواجز والمعوقات

تعرض عملية التواصل الاجتماعي إلى عوائق كثيرة تؤثر في سيرها وتؤدي في أحيان كثيرة إلى فشلها أو عدم تحقيقها لأهدافها؛ إذ كثيراً ما يصدر هنا أو هن غيرنا بعض الكلمات أو الإشارات أو التعبيرات أو السلوكيات التي قد تؤدي إلى سوء فهم بيننا وبين الآخرين وهناك حالات كثيرة تدخل فيها عوامل خارجية تؤدي إلى اختلاف في الفهم بيننا وبين من نتواصل معهم فتسيء إلى عملية اتصالنا بهم

وعلى أية حال فإن معوقات الاتصال عديدة، وحواجزه كثيرة ومختلفة بسبب تعقد العملية الاتصالية نفسها. ولكن ما الذي نعنيه بعوائق التواصل الاجتماعي؟. نعني بهذا المفهوم كافة العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تشكل الحدث الاتصالي، وتؤثر على مجرياته فتسبب في إحاقه عملية التواصل بين الأطراف المتصلة، أو تؤخر وصول رسائلهم إلى بعضهم بعضاً، أو تمنع هذا الوصول، وإن وصل لإنها تعمل على تشويه معانيه أو تحريف دلالاته.

وهذه الحواجز أو المعوقات موجودة في كل عنصر من العناصر التي تتألف منها العملية الاتصالية. فقد تكون في المرسل نفسه، أو في رسالته، أو في وسيلته في الاتصال، أو في المتلقي أو في البيئة الاتصالية. ماذا يتبين لك من هذا؟ يتبين لنا أن عملية التخلص نهائياً من معوقات التواصل الاجتماعي أمر - على ما يبدو - في غاية الصعوبة. غير أن التغلب من تأثيرات هذه المعوقات أو التحكم بها أو العمل على تلاشيها قدر الإمكان أمر ممكن ومطلوب إذا أردنا أن يكون اتصالنا مع الآخرين ناجحاً ولعل هذا هو المسوغ لتزويدك الآن بهذا الجزء من طبيعة العملية الاتصالية، لعلنا نمكنك ونكسبك بعض المهارات التي ستجعلك تتحكم بهذه المعوقات وتجعلك

بالتالي متصلاً ناجحاً وفاعلاً في حياتك اليومية. وأما لهم هذه الحواجز أو المعوقات فهي:

#### العوائق المادية - الخارجية:

وهي العوائق الخارجة عن إرادة الأطراف المتصلين. وتعرف عادة بالتشويش. إذ تتدخل هذه العوامل لتحول دون تبادل كل من المرسل والمستقبل رسالتهما بوضوح ويسر. ففني حالة الاتصال الشخصي، مثلاً، قد يؤثر ضجيج أدوات عمال البناء في نهاية المجاورة على سماعك لحديث ضيفك، أو ابنك، أو أخيك أو معلمك في قاعة المحاضرة. وقد يحول صوت الموسيقى العالي القادم إليك من إحدى صالات الأهراس المجاورة لمنزلك على مناقشتك لموضوع مهم مع أحد أفراد أسرتك، أو مدير عملك. ففي هاتين الحالتين - وحالات أخرى كثيرة مشابهة - عملت الضوضاء والموسيقى العالية على حرقلة عملية استماعك أو تحدثك مع الآخرين. فلم تسمع ما قاله محدثك، ولم تقدر على توصيل قصدك (إليه بوضوح

لما العمل، إذا، في هذه الحالة؟ قد لا يكون علينا في الواقع، إلا أن نرفع صوتنا أعلى من المألوف (إذا كنت أنت المتحدث)، أو أن نصمت قليلاً حتى يزول هذا الإزعاج، ونستأنف الحديث فيما بعد، أو أن نؤجل الحديث بالموضوع خاصة إذا كان موضوعاً مهماً وتوقف عليه نتائج مهمة. فالاستمرار في الحديث في هذه الحالة قد يفسد نتائجه وقد تأتي بغير ما نريد أو نتوقع.

وقد يأخذ التشويش المادي أيضاً بعداً آخر يتعلق بطبيعة المكان الذي يجمع أطراف العملية الاتصالية. فكما أوضحنا سابقاً، يتأثر اتصالنا بطبيعة المكان. فقد يكون كبيراً جداً، أو ضيقاً، أو ضعيف الإنارة أو التهوية، أو مزدحماً أو بارداً جداً أو حاراً إلخ، كل هذه العوامل ستترك تأثيراتها بالتأكيد على الأطراف المشتركة في العملية الاتصالية.



وأما في حالة الاتصال الجماهيري فقد يحول هذا التشويش إليك وبين وصول رسالة المرسل إليك كما في حالة مرور طائرة فوق محطة الإذاعة أو التلفزيون مما قد يعيق استماعك للبرث الصادر منهما.

### العوائق في دلالات المعاني

وهي العوائق التي تطرأ على معاني الكلمات أو دلالات الرموز. فقد يكون لكلمة ما أو حركة ما أكثر من معنى مما يربك المتلقي فلا يعرف أي معنى تفصله مما يؤدي إلى سوء فهم بينكما أنت تعلم، على سبيل المثال المعاني المتعددة لكلمة عين. فقد يكون معناها العين التي تبصر بها، أو قد تعني الجاسوس، أو عضو مجلس أعيان أو عين الماء، أو الشيء نفسه (عين المكان) انظر لدلالة كلمة عين في البيتين التاليين من الشعر:

عيان عينان لا عينان تبصر وفي كل من العينين نونان  
نونان نونان لا نونان تكتب وفي كل من النونين عينان

هل فهمت معنى كلمة عين في هذين البيتين؟ وهل عرفت معنى كلمة نون أيضاً؟ فكر. إنك ستجد معناها واضحاً من السياق. فكلمة عين هنا تعني عين الماء، وليس أي معنى آخر من معاني العين. وأما النون فهو السكك ولذلك سمي سيدنا يونس عليه السلام بلذي النون لأن سمكة كانت قد ابتلعتة. وأما معاني هاتين الكلمتين فأصبح يعني هاك عينان من عيون الماء (الغدير)، وفي كل عين منهما نجم سمكتين، ولكل سمكة بالطح عينان.

فالمشكلات أو المعوقات الدلالية، في هذا المعنى، أمر طبيعي في المجتمع نظراً للتباين الثقافي والاجتماعي والتعليمي والطبقي والاقتصادي بين الأفراد ولكننا نجده بشكل أوضح حين يسافر أحدها إلى مجتمع فريحي حيث تتباين الثقافات، وتختلف

دلالات الكلمات والرموز وهنا علينا أن نتوقع وجود عرقلة أو مشكلات في عملية الاتصال.

كيف نتعامل مع هذا النوع من المشكلات الاتصالية؟ عليك أن لا تفترض فهم الآخرين لما تقول، فاعمل جهداً أن توضح ما تقصد إذا شعرت أن المتلقي بدأت عليه علامات الحيرة، الاستغراب والاستهجان. هذا من جهة، ومن جهة أخرى عليك أن تسترخص عن كل ما لا تفهمه إذا كنت متلقياً

#### غموض المعاني Ambiguity:

تعني هذه المشكلة أو الحاجز الاتصالي اختيار المرسل لبعض الكلمات غير الواضحة أو المبهمة أو الصعبة بهدف إبهار المستمع بثقافته. وهذا خطأ فادح؛ لأن ذلك لن يسهل عملية الاتصال بينهما بل سيعقدها ويعمل على تقور المستمع من المتحدث. لذا، عليك أن تبعد عن هذا الغموض وذلك باختيارك الكلمات المفهومة والواضحة لدى المتلقي، أو تعيد ما قلته بجملة أو جمل جديدة تستبدل فيها الكلمات الصعبة غير المفهومة بكلمات أخرى مفهومة، فإن بدت علامات الارتياح على وجه المتلقي فاعلم أنه فهمك<sup>(١)</sup>.

#### التشويش النفسي:

ونعني به الحالة النفسية التي نكون عليها أثناء اتصالنا بالآخرين وتؤثر سلباً على هذا الاتصال فقد اتضح في الدراسات النفسية أن اتصال الآخرين بنا أو اتصالنا بهم يتأثر بالحالة النفسية التي نعيشها أو لختبرها عند الاتصال كالغضب أو التعب، أو الإرهاق، أو الحزن، أو الإحباط، أو الفرح الزائد أو السعادة الغامرة إلخ. فهذه الحالات الوجدانية والشعورية، سواء الإيجابية أو السلبية منها، متعكس نفسها على طريقة اتصالنا بالآخرين وعلى نتائج هذا الاتصال بهم، لذا، احذر أن تتصل بغيرك وأنت في إحدى هذه الحالات أو حالات أخرى مشابهة، وتجنب كذلك أن تتصل بغيرك وهو في إحدى هذه الحالات فاتصالكما هنا لن يقضي إلا إلى نتائج غير

مرغوبة بحكم هذا التشويش النفسي الذي يمر به أحدكما أو كلاكما؛ إذ من الأجدر والأفضل إرجاء الاتصال إلى وقت آخر تكون فيه أنت أو الآخر في وضع نفسي مستقر ومتوازن.

#### التشويه الإدراكي:

يعد الإدراك عملية عقلية معقدة، تقوم على استقبال ما يأتينا من رسائل من العالم الخارجي، ثم تصنيف هذه الرسائل وتحليلها وتفسيرها ثم الاستجابة لها. وتتأثر ردود أفعالنا/ استجاباتنا بما تلقيناه من الآخرين على هذه العمليات المعقدة والمتشابكة. إذ قد يقع خطأ ما في إحدى هذه العمليات المعرفية (الاستقبال، التصنيف، التحليل، التفسير)، وقد سمي فهم كلمة ما أو تفسيرها بطريقة غير التي قصدها المرسل فينتج عن ذلك اضطراب في اتصالنا معه.

#### التصنيف الاجتماعي Social Stereotyping:

تقوم الصور النمطية التي نحملها في أذهاننا عن الآخرين بإعاقة الاتصال بيننا وبينهم وتشكل حاجزاً مسلماً يحول دون فهمنا لهم على حقيقتهم

#### الأطر المرجعية (Frame of Reference):

حين نتصل مع بعض الناس فإننا نطلق من أطرنا المرجعية التي تعمل على توجيه تفاعلنا واتصالنا بهم. وأطر الفرد المرجعية كثيرة. فقد يكون الدين، أو الانتماء السياسي أو الحزبي أو المذهبي أو القومي كان هذه الأطر لا توجه اتصالنا بالآخرين لمصعب، بل تؤثر على أحكامنا على سلوكياتهم وآرائهم ومواقفهم. فإن بنا من أحدهم سلوك أو موقف يخالف لهذه الأطر - أي يختلف مع أطرنا نحن - فإننا نميل إلى تشويه هذا السلوك أو الموقف، أو إساءة مقاصدهم. وهنا تكون أطرنا المرجعية قد حالت دون وصول رسائل الآخرين إلينا بوضوح، وكانت بمثابة حاجز اتصالي بيننا وبينهم

### الحساسية المفرطة (Hypersensitivity):

تتسم بعض الشخصيات بسمات (Traits) أو خصائص شخصية مفرطة في الحساسية مثل كثرة الحجل، أو سرعة البكاء، أو الخوف الزائد عن الحد هذه السمات أو غيرها تؤثر على اتصالهم بنا أو اتصالنا معهم فقد تكون لدى بعض الأفراد سمة الحجل الزائد عن الحد مثلاً، لذا لمحمد يتأثر تأثراً بالغاً من مجرد سماعه لكلمة ما لا تعجبه ليستجيب باستجابة غير متوقعة منه كالبكاء أو الانسحاب من الموقف، أو التلعثم في الكلام أو احمرار الوجه أو ارتجاف قدميه إلخ من الردود غير الطبيعية لمثل تلك الكلمة<sup>(20)</sup>.

### إيماءات الجسد غير الالفة (Improper Body Language):

يمتد الاتصال الجسدي (غير اللفوي) في غاية الأهمية في عملية التواصل الاجتماعي إذ تفوق أهميته الاتصال اللفوي في أحيان كثيرة. ومع ذلك فمعظمنا قد لا ينتبه أو لا يقدر هذه الأهمية في الاتصال اللفوي مع الآخرين انظر ماذا يحدث مثلاً بينك وبين صديق لك، أو بينك وبين أستاذك أو مدير عملك حيث تجلس قبالة على كرسي وتضع إحدى رجليك في وجهه؟ أو حين يتحدث جندي مع رئيسه ويدها في جيبه، أو تذهب إلى عزاء، لا قدر الله، وتجلس بين المعزين تضحك وتملك على سبيل المثال؟ هذا من جهة، ومن جهة أخرى لقد نسيء فهم حركة أو إيماءة صدرت من بعض الأشخاص، أو نسيء الآخرون ما قد يصدر عنا من بعض الوقفات أو الحركات أو الإيماءات. لاشك أن هذا كله يسبب إلى العلاقة التي تربطنا بهم.

### قلة الصبر (Impatience):

يؤدي التسرع في الاستنتاجات أو إصدار الأحكام على الآخرين قبل إنهاء حديثهم أو قبل الإنهاء بقدر معقول من المعلومات عنهم وحسب يقولونه، أو إصدار التعليقات الجانبية أثناء حديثهم إلى إزعاجهم وتوترهم وربما توقفهم عن الاتصال لذا

تُجَنَّب هذه العادة السلوكية غير المحيية، والتزم بالمقابل مبدأ التروي وتأجيل التعليق أو إصدار الحكم على الآخرين حتى يتهوا من حديثهم.

### تصيد الأخطاء (Fault Finding):

الاتصال، كما تعلم، عملية هادفة يسعى أطرافها جراء القيام بها إلى تحقيق بعض الأهداف أو تلبية بعض الحاجات. لكن هذه الأهداف لن تتحقق في كثير من الحالات لأن بعض أطرافها يتصيد أخطاء الآخر ويركز عليها، ويعامل زلة بسيطة أو خطأ صغيراً صدر عن الآخر بمثابة مشكلة أو ذنب قاذح لو حاقة كبرى ارتكبتها ذلك الشخص. وهذا بالطبع أمر غير مقبول في الاتصال؛ لأنه لا يمدع بهذه العملية إلى الأمام.

لذلك، عليك أن تركز على معالجة الموقف وتعمل على تحسين العلاقة بينك وبين المتلقي، ثم عليك أيضاً أن تضع الهدف من اتصالكما هو العائمة القصوى التي نسميان إليها، وليس تصيد الأخطاء والتركيز عليها<sup>(21)</sup>. وعلبك أيضاً أن تناقش الأخطاء أو المفزوات أو الزلات مع الآخر إن فعلت ذلك فأنت تتحلى بصفة هي من أهم الصفات التي يتطلبها الاتصال الناجع والفاهل وهي التسامح (Tolerance). لذلك نذكر أن تتسامح مع زلات الآخرين وعذ هذه الزلات أو الأخطاء أمراً طبيعياً يتعرض له كل فرد منا بما فيهم أنت. فإذا حاسبت الآخرين على كل صغيرة أو كبيرة، فسيأتي عليك يوم قد لا تجد فيه صديقاً يقف إلى جانبك في حالة ارتكابك لمفزة أو خطأ ما. تذكر قول النابعة الذيلاني حين طلب الصفح والعفو من النعمان بن الحر ملك الغساسنة:

أتاني أبيت اللعن أنك لمتني وتلك التي أهتم منها وأنصب  
فبت كأن العائدات فرشن لي هراساً يُعلسى فراشي وبقشب  
ولست بمستيق أخا لا تلمه على شعث أي الرجال المهل

وتذكر قول بشار بن برد:

إِذَا كُنْتَ فِي كُلِّ الْأُمُورِ مُعَايَاً صَدِيقَكَ لَمْ تَلَقَ الَّذِي لَا تُعَايِيهِ  
فَعَشَ وَاجِداً أَوْ صِلَ أَخَاكَ قُرْبَاً مُفَارِقٌ ذَمِيرَ عَرَّةٍ وَمُجَابِيهِ

#### مقاطعة المتحدث (Interruption):

إن أكثر ما يزعج المتحدث، وربما يفضيه، هو مقاطعة الآخرين أثناء الحديث. فالمقاطعة والتدخل والاستفسارات والمداخلات الكثيرة وغير المبررة تؤدي إلى توتر المتحدث، وقد تقود في النهاية إلى توقف الاتصال. لماذا؟ لأن مقاطعة المتحدث قد تعني له الكثير على المستوى النفسي:

عدم احترامنا وتقديرنا له أو لحديثه، الاستحقاق بما يقول، عدم الاهتمام به أو بما يقول، عدم تشجيعه على الاستمرار بالحديث، إحساسه بالذنب، اهتزاز الثقة بالنفس، عدم السيطرة على النفس، عدم الرغبة أو الاهتمام بما يقول (تفاهة الموضوع)، إحساسه بضعف معرفته وجهله بالموضوع، قطع العلاقة، عدم التعاطف، عدم احترام صفه بالتحدث.

وأما على المستوى الفكري فقد تؤثر المقاطعة على:

تدفق الأفكار وانسيابية المعاني، وتشويش الفكر واضطرابه، تنسيق الجمل وتنظيمها وترتيبها ومنطقيتها وترتيبها والتحكم بها، وتشتت التركيز والانتباه، والسيطرة على الموقف والتحكم بمجريات الأمور

تأمل في هذه الحالات النفسية والفكرية التي تتركها المقاطعة على نفسية المتحدث وعلى فكره. هل عمرت بإحداها؟ أتمنى أن لا تكون قد مررت بموقف من المواقف خبرت به حالة نفسية أو فكرية من الحالات السابقة، أو أكثر، فهي صعبة جداً ومؤلمة ولأنها كذلك نتجنب أن نسيها أمت للآخرين. لذا، عليك أن تتحلى بفضيلة الصبر والتروي وعدم مقاطعة الآخرين حتى تبقي خيوط الاتصال بينك وبينهم متمسة وقوية ومستمرة.

## مراجع الفصل

- (1) عبد المني عماد (2006) موسيولوجيا الثقافة المفاهيم والإنشكاليات من الحداثة إلى العولمة بيروت. مركز دراسات الوحدة العربية
- (2) Ruben B (1984). Communication and Human Behavior New York. Macmillan Publishing Company.
- (3) محمد عبد الحميد (1997) نظريات الإعلام والمجاهات التأثير القاهرة: عالم الكتب
- (4) McQuail, D and Sven Windahl (1981). Communication Models For The Study Of Mass Communications. London: Longman.
- (5) كما وردت في. فسان يعقوب وجوزف طيش (1979) سيكولوجيا الاتصال والعلاقات الإنسانية. بيروت. دار النهار.
- (6) عومي منصور (1987) الحياة وثمة هن. عمان. دار إشراف للنشر
- (7) حسن مكاوي وليلي السيد (1998) الاتصال ونظرياته للمعاصرة القاهرة الدار المصرية اللبنانية.
- (8) المرجع السابق.
- (9) المرجع السابق.
- (10) صالح أبو صبح (1995) الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة ط 1 عمان دار أروم للدراسات والنشر
- (11) اشراح الشال (1985) مدخل إلى علم الاجتماع الإعلامي القاهرة مكتبة نهضة الشرق.
- (12) McQuail, D. and Sven Windahl (1981). Communication Models For The Study of Mass Communication. London: Longman.
- (13) McQuail, D. (1989). Mass Communication Theory: An Introduction. Second Edition. SAGE Publication.

---

(14) المرجع السابق.

(15) المرجع السابق.

(16) DeVito, J. (1989). *The Interpersonal Communication Book*, Fifth Edition, New York: Harper and Row Publisher.

(17) Berko, R. Andrew Wolvin, and Delyn Wolvin (1989). *Communicating: A Social and Career Focus* Fourth Edition. Boston: Houghton Mifflin Company.

(18) دهميتو، مرجع سابق

(19) المجهراء العرب في الخدمة والإدارة (1999) مهارات الاتصال الفعال عمان: الأردن.

(20) المرجع السابق.



الفصل الثاني  
التواصل الاجتماعي  
من الإشارات إلى التطبيقات

## الفصل الثاني

### التواصل الاجتماعي: من الإشارات إلى الشبكات

#### مقدمة

التواصل الاجتماعي: الأنواع والمستويات

العلاقات الثنائية الحميمة: كيف تبني وكيف تنهار

نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية

التواصل عبر شبكة الإنترنت

التواصل عبر الإنترنت: المزايا والسلبيات

مواقع التواصل الاجتماعي

المراجع

## الفصل الثاني

### التواصل الاجتماعي: من الإشارات إلى الشبكات

الإنسان ليس إلا عبوة من العلاقات والعلاقات  
وحدها هي الأسس بالنسبة إلى الإنسان".

ميرلوبونتي

#### مقدمة

تعددت الوسائل وتباينت الطرق التي انتهجها الإنسان عبر مسيرته الاتصالية الطويلة من أجل تيسير سبل تواصله مع الآخرين وقد امتدت هذه المسيرة عبر آلاف السنين، واتخذت أنواعاً مختلفة وأشكالاً متباينة من حيث تطورهما ومستوى رقيهما ودرجات تعقيدهما؛ فقد عكست كل مرحلة من المراحل التي مرت بها هذه الوسائل مدى التطور والتقدم الذي طرأ على الفكر الإنساني في مجال التواصل الاجتماعي. إن هذه المسيرة الاتصالية ابتدأت بشكل بدائي بسيط، وانتهت بشكل معقد ومتطور؛ أي أنها ابتدأت بتواصل الإنسان مع غيره من خلال الإشارات، وانتهت بالاتصال عبر شبكات الإنترنت.

ولقد بدأ الإنسان البدائي تواصله مع الآخرين من خلال الإشارات والعلامات والإيماءات البسيطة، ولغة الجسد، والأصوات كالمهممة والصراخ والدمدمة، وانتقل بعدها إلى التواصل بواسطة الرموز التصويرية من خلال الصور والرسومات البدائية التي كان يحفرها على الحجارة. ثم انتقل في مرحلة لاحقة (خلال ملايين السنين) إلى عصر الكتابة التصويرية (Pictographic Symbols)؛ حيث بدأت الكتابة التصويرية باستخدام الصور والرسومات المعبرة في الكتابة على المعابد والمقابر وفي تسجيل الأحداث المهمة من طريق حفرها على الحجارة، تلك الكتابة التي خرج من باطنها الكتابة الهيروغليفية<sup>(1)</sup> وكان كل رمز أو رسم في تلك المرحلة يعني فكرة معينة وفي

هذه المرحلة طور السومريون والمصريون الكتابة بالرموز الصوتية التي تعتمد على استخدام الحروف للتعبير عن المنطوق الصوتي.

وقد خطا الإنسان في مرحلة لاحقة خطوات مهمة في مسيرته التواصلية، ألهم فيها الكثير من أساليب التواصل وفي مقدمتها الطباعة التي تعد خطوة متقدمة والنجازا تاريخيا مذهلا في مسيرة التواصل الاجتماعي. فمع تطور الكتابة تطورت الوسائل التي يتم الكتابة عليها، فقد استخدم المصريون الحفر على الحجارة، واستخدم السومريون المعصا المذبة للكتابة على السراج الطيني، واكتشف المصريون الكتابة على أوراق البردي (papyrus)، واكتشف الصينيون الورق ونقلوه إلى العالم، ثم انتشر الورق في أوروبا<sup>(2)</sup> واستطاع العرب المسلمون اكتشاف سر مهمة صناعة الورق في القرن الثامن للميلاد حين احتكروا بالصينيين، وأضافوا إلى هذه الصناعة الكثير من الأسرار والمواد المصنوعة منها، متجيبين أول مصنع من نوعه لإنتاج الورق في سمرقند ودمشق ومصر والغرب<sup>(3)</sup>.

وتوالى مسيرة الاتصال الإنساني وتعمقت باختراع العالم الألماني جوتبرج الطباعة مستخدما آلة نجح في تشغيلها عام 1436؛ إذ تمكن هذا العالم من اختراع طريقة للطباعة بالألواح المعدنية المتحركة، وكان الإنجيل أول ما تم طبعه على هذه الماكينة أو الآلة. ومع بداية القرن السادس عشر بدأت الصحافة الورقية المطبوعة تنتشر في بعض أجزاء من العالم. وبعد استخدام الحمام الراجل (Carrier Pigeon) في نقل الرسائل البريدية من خصائص الاتصال في هذه المرحلة، مع العلم بأن العثمانيين هم من استخدموه بكثرة لنقل رسائلهم الرسمية في عام 1150 ميلادية، وقد توالى استخدام هذه الوسيلة الاتصالية في السنوات اللاحقة وبخاصة إبان الثورة الفرنسية.

وتابع الإنسان مسيرته الاتصالية في العصور اللاحقة؛ إذ شهد القرن التاسع عشر اكتشاف المطبعة الميكانيكية وبعد القرن التاسع عشر بداية ثورة في الاتصالات الجماهيرية والتي اكتمل نموها في القرن العشرين، وواكب ذلك ظهور المخترعات الحديثة مثل التلغراف والتليفون واللاسلكي. وكانت المرة الأولى التي يتم

فيها إرسال نبضات كهرومغناطيسية عبر الهواء دون الحاجة إلى أسلاك حاملة الإرسال الصوتي لمسافات طويلة. وقد عرف هذا الاختراع الجديد بالراديو ثم بدأت بعدها بعدة أعوام التجارب الأمريكية الأولى لاختراع الخدمات التليفزيونية مستفيدة من الاختراعات السابقة كلها<sup>(4)</sup>. فقد شهد العام 1927 ولادة السينما الناطقة، وظهر كذلك أول بث تليفزيوني أمريكي عام 1941 وبذا تكون معادلة الاتصال الجماهيري قد اكتملت بشقيها الثقافي والإخباري لتعلن عن دخول البشرية عصر الاتصال الجماهيري المعرفي في السينما والتلفزيون.

وتوالى الاختراعات في هذا المجال إلى الحد الذي يمكن معه القول بأن القرن العشرين هو بحق قرن الاتصال الجماهيري، حيث تنابعت فيه الاختراعات الإلكترونية بسرعة مذهلة وصلت به إلى البث الفضائي التليفزيوني مستفيدة من تكنولوجيا الأقمار الصناعية

وكان الاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية وتكنولوجيا الحاسب الإلكتروني أو الكمبيوتر قمة ما أنتجه العقل البشري لعاية الآن من الاختراعات التي أطلقت الإنترنت والصحافة الإلكترونية وأدخلت الانسانيه إلى عصر تفاعلي بلا قيود وليس له حدود في التواصل بين الناس من كل الأجناس، ثم تغيرت الأدوار أو تدخلت بين عناصر الاتصال، ومات المرسل والمتلقي بتبادلان الأدوار في معظم الأحوال، ويمكن لأي فرد كان توجيه رسالته في أي زمان وإلى أي مكان، وتجمعت الخدمات الاتصالية في توليفة واحدة يمكن من خلالها مشاهدة التلفاز والسينما وكتابة الرسائل الإلكترونية في جهاز التليفون المحمول ويمكن مشاهدة الأفلام السينمائية والقنوات التليفزيونية والمحطات الإذاعية مع غطاية العالم كله باستخدامات الإنترنت وجهاز الكمبيوتر<sup>(5)</sup>.

وفي الحقيقة، ما من وسيلة من وسائل الاتصال التي أوجدها الإنسان عبر مسيرته الاتصالية الطويلة، كانت قد أحدثت تغيرات جوهرية في بنية التواصل الاجتماعي في المجتمعات كما فعل الإنترنت فقد عمل على إحداث تغير في علاقات

الناس الاجتماعية وأشكال تفاعلهم وتواصلهم بشكل غير مسبوق. صحيح أن كل وسيلة اتصالية أضافها الإنسان إلى الوسائل التي سبقتها عبر التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال كانت قد أحدثت، في حينها، تغيرات ملحوسة في التواصل بين الأفراد، غير أن الخصائص الاتصالية الفريدة التي يتمتع بها الاتصال عبر الإنترنت تجعل منه وسيلة اتصالية متميزة ومتفردة في تاريخ التواصل الاجتماعي، قد لا يجاريه في هذا التفرد أي وسيلة أخرى سوى ذلك التغير الذي لوجده الحروف الأبجدية في حياة الناس

لقد جعل الإنترنت العالم الذي نعيش فيه بملت منا كما تملت حصة الماء من قبضة اليد، ويهرب أمام ناظرنا كما يهرب الخيال، براه ولكتنا لا نقوى على الإمساك به. فلا نكاد نألف وسيلة اتصالية جديدة، ونكثف أنفسنا معها وإذا بوسيلة أخرى أحدث منها تفوقها تطورا، تفرض علينا إعادة تكيفنا من جديد. ويستمر انقلم التقني في هذا المجال هكذا حتى نكاد نفقد سيطرتنا على ما يدور حولنا، ويجعل العالم يهرب منا على حد تعبير عالم الاجتماع المعاصر، أنتوني جيندر<sup>(6)</sup>.

### التواصل الاجتماعي : الأنواع والمستويات

تأخذ عملية الاتصال بين الأفراد أنوعا كثيرة ومستويات عديدة ارتأينا أن نصنفها وفقا للخصائص التي تميز كل مستوى منها من جهة، ووفقا لعدد أو حجم المشاركين في هذه العملية من جهة أخرى

#### 1- الاتصال الذاتي

الفرد في هذا المستوى من الاتصال هو مرسل ومتلقي معا أي أن الاتصال في هذا المستوى يحدث داخل الفرد (*Intra personal Communication*)؛ حيث يتضمن أفكاره وتجاربه ومخادته مع نفسه. وأما طرق اتصال الفرد مع ذاته فتتم بأكثر من طريقة، منها على سبيل المثال الحديث مع الذات ومناجاتها، ومراجعة الذات، إما

بلومها، وعتابها أو نقلها أو تحفيزها، أو تقديرها، أو توبيخها إلى غير ذلك من الطرق ويؤكد علماء نفس الاتصال على أهمية هذا النوع من الاتصال؛ لأنه يراهم يحدد شكل استجابة الفرد إزاء ما يستقبل من رسائل من الآخرين. فأي شكل من الأشكال الأخرى التي يستقبلها الفرد إنما يتوقف، كما يقولون، على ما يتمخض من هذه العملية التي تحدث داخل الفرد، أي بينه وبين نفسه. فردود أفعاله أو استجاباته للآخرين تتأثر بالمخزون الإدراكي والمعرفي، وكذلك خبرته واتجاهاته واعتقاده التي يحملها عن الأشخاص والرموز التي يتعرض لها أثناء تواصله معهم.

## 2- الاتصال الشخصي

يأخذ الاتصال في هذا المستوى بعدا أوسع من حيث الطاق من المستوى السابق؛ إذ يتطلب وجود شخصين رئيسيين على الأقل (Inter personal Communication) لتشكيل الحدث أو الموقف الاتصالي ويمكن وصف هذا النوع من الاتصال بشكل عام بأنه اتصال يتم بين مرسل ومتلق أو مرسل ومتلقين وجها لوجه دون اللجوء إلى أية وسائط اتصال جماهيرية بينهما لنقل رسالتهما من خلالها لبعضهما بعضا.

ويتيح هذا الاتصال للأفراد فرصة ملائمة لتكوين العلاقات والصداقات الحميمة بينهم، ويمكنهم من التعرف الفوري والمباشر على تأثير ما يقوله كل منهما للآخر عن طريق العملية التي باتت معروفة لديك وهي الاستجابة أو التعذية الراجعة. وحليه فإن فرصة الفرد وقدرته على تعديل رسالته وتغييرها أو التحكم بها فرصة كبيرة في ضوء ما وفرته له الاستجابة.

ويمكن إيجاز خصائص هذا المستوى من الاتصال بما يأتي:

1- تواجد طرفي الاتصال في مكان واحد مما يتيح لهما الفرصة لرؤية بعضهما بشكل وجاهي

ب- يتخذ الاتصال هنا بعدا تفاعليا وتبادليا في الأدوار بين الأطراف المتصلة في الموقف الاتصالي

ج- تكون الاستجابة في هذا النوع من الاتصال فورية وتلقائية ومباشرة وغير رسمية، إلا في حالة المقابلات الرسمية.

د- يسمح هذا النوع من الاتصال بالاستجابة بين المرسل والمتلقي، أي بالتفاعل بين الأطراف المتصلة، لأنه يسير في اتجاهين، مما يتيح مرونة في تعديل الرسائل الاتصالية.

هـ- تستخدم الأطراف المتصلة في هذا النوع من الاتصال حواسها كلها من سمع وبصر وذوق وشم ولمس أي أنهم يستمعون وينظرون إلى بعضهم بعضا، ويتبادلون النظرات والإيماءات والمعلومات بشكل مكتوب أو مقرر، فضلا عن استخدامهم لغة أجسادهم بأوضاعها المختلفة.

و- بنية هذا النوع من الاتصال غير معقدة، وحليه فلا توجد قواعد صارمة تحكمه  
ز- يعد هذا النوع من الاتصال من أكثر أنواع الاتصال إقناها وتأييرا وذلك للحصائص السابقة التي يتمتع بها

ح- تتفاوت العلاقات الاجتماعية بين الأطراف المتصلة ها من حيث مدى قوتها وعمق حميميتها وطول استمراريتها وديمومتها

ط- تقوم العلاقة بين الأطراف المتصلة في هذا النوع من الاتصال على أبعاد عديدة. فقد تتحور حول بعد مادي، أو لكري، أو عاطفي- مشاعري، أو فني، أو مياسي، أو ديني أو غير ذلك من الأبعاد الأخرى. وفي الحقيقة، فإن العديد من العلاقات الاجتماعية تبدأ أو تنطلق من هذا النوع أو الشكل من أشكال الاتصال كالصداقة والحب، والزواج، وعلاقات الجيرة، وعلاقات العمل.

وبسبب الأهمية الخاصة لهذا النوع من الاتصال فقد أولى العديد من الباحثين اهتماما خاصا بالمراحل (Stages) التي تمر بها العلاقات الثنائية من بداية تكوينها حتى



نصروجها واكتماها، كما اهتموا في الوقت نفسه بمراحل تطور هذه العلاقة وانتهائها  
وستقوم بتزويدك بهذه المراحل كما يحددها كل من هايلز وويفر

### العلاقات الثنائية الحميمة: كيف تُبنى وكيف تنتهار

تمر العلاقات الحميمة بخطوات أو مراحل عديدة قبل أن تتبلور وتتشكل.  
ويمكن تلخيص هذه الخطوات أو المراح كما يلي<sup>(7)</sup>:

#### المرحلة الأولى: التعارف (Initiating)

وهي المرحلة التي نجتمعنا بالآخرين لأول مرة في مكان وزمان محددين؛ فنجذب  
إلى بعض الأفراد دون سواهم إما بسبب مظهرهم الخارجي، وإما بسبب بعض  
العوامل في شخصيتهم الجذابة، وإما بسبب الأفكار التي طرحوها في ذلك المرقع.  
فنقترب منهم، وتبادل معهم أحاديث عامة غير محددة. وهذه المرحلة أساسية ومهمة  
في تقرير مستقبل العلاقة الوليدة بين الأشخاص، فإما أن تتوقف عند هذا الحد، وإما  
أن تتطور وتتغلل إلى مستوى أعلى من الود والحميمية والتجاذب، أي إلى المرحلة  
الثانية

#### المرحلة الثانية: استكشاف الآخر (Experimenting)

بعد أن تعرف الطرفان على بعضهما بعضا في المرحلة السابقة بشكل أولي  
وبسيط، وبعد أن شعر كل منهما بشعور عاطفي إيجابي نحو الآخر في تلك المرحلة،  
يحاول كل طرف من أطراف العلاقة هنا الاقتراب أكثر من الآخر لاستكشاف بعض  
الأمور المشتركة، والاتجاهات الخوافقة والميول والهوايات والأنشطة المتشابهة بينهما  
لتعميق فرص توطيد هذه العلاقة. ومع ذلك يبقى مجال الاختبار والاكتشاف  
والتجريب هنا في بدء العام دون الدخول في الشؤون الذاتية الخاصة لكل منهما.  
وربما تكون علاقات الجيرة أو بعض الصداقات في العمل والمدرسة والجامعة نموذجاً

على هذه المرحلة وإذا ما انسجم هذان الطرفان وتوافقا فإن العلاقة بينهما ستعمق  
ومستقل إلى المرحلة الثالثة

#### المرحلة الثالثة: تعميق الاستكشاف وتكثيفه (Intensifying)

يزداد اكتشاف الآخر في هذه المرحلة ويبدأ بالتمعن أكثر فأكثر فبعد أن كانت  
العلاقة في المرحلتين السابقتين محوم حول العموميات، وبعض الأشياء المشتركة بين  
طرفي العلاقة، تصبح في هذه المرحلة أكثر غوصاً في الخصوصيات بحثاً عن المشترك  
الذي سيقوي العلاقة بينهما ويعمل على نموها وتطورها. ففي هذه المرحلة يبدأ أحد  
أطراف العلاقة أو كلاهما بالانصاح أو البوح طواعية للآخر عن الاتجاهات والميول  
والمعلومات التي كان يخفيها كل منهما عن الآخر في المرحلتين السابقتين. وفي هذه  
المرحلة أيضاً تبدأ العلاقة تقترب شيئاً فشيئاً من الحميمة والود، وتبتعد تدريجياً عن  
الرسمية والمجاملات. فقد تتشابه أيديهما، وقد يربت أحدهما على كتف الآخر، وقد  
يقترّب منه أكثر أثناء الجلوس أو المشي (إن كان ذلك مسموح به ثقافياً أو دينياً) إلى  
غير ذلك من الإشارات التي تعكس المودة التي يمكنها كل شخص للآخر. وقد تتوقف  
العلاقة هنا مكثفة بهذا القدر من الحميمة كالعلاقة التي تجمع الأصدقاء، أو قد تستمر  
وترقى إلى مرحلة جديدة، هي المرحلة الرابعة.

#### المرحلة الرابعة: الاندماج (Integrating)

تتقدم العلاقة في هذه المرحلة وتطور من حيث المظاهر والأفكار بين أطراف  
العلاقة إلى الحد الذي يسمح لكل طرف منهما بالبحر بشكل أعمق مما في نفسه  
للآخر أي أن التوافق والانسجام هنا في هذه المرحلة بلغ حداً متطوراً يسمح لهما بأن  
يكونا متميزين ومتوحدتين في مشاعرهما وأفكارهما والقرارات التي يتخذانها وتصبح  
لغة الحوار والتواصل في هذه المرحلة غير رسمية بأي شكل من الأشكال. فالضمير أنا  
يغيب في هذه المرحلة ويتم استبداله بضمير يعكس مدى الانسجام والحميمة بينهما

وهو ضمير 'نحن'. ومع كل هذا قد تتوقف العلاقة هنا ويكتفي أطرافها بما حققاء من تقدم عال ومودة كبيرة في علاقتهما كما أن هذه العلاقة قد تتطور وتصل إلى المرحلة الأخيرة

#### المرحلة الخامسة: الارتباط (Bonding)

هذه أعلى المراحل وأعمقها من حيث مستوى التطور في العلاقات الخيمية بين الأشخاص ففيها تتوجع للعلاقة التي بدأت بالتجاذب الخفيف كما في المرحلة الأولى، واستمر بالقوة والاكتشاف والاندماج وانتهى بالارتباط. فقد يعلن هذان الإنسان ارتباطهما واتحادهما رسميا معا، ويدآن بالتحضير لطقوس الخطبة أو الزواج. كما يدآن بالتحدث عميقا في قضايا تتعلق بمكان سكنهم الجديد، وموعد شروع الإنجاب، وعدد الأبناء، والمدارس التي سيتعلمون فيها حين يكبرون. إلى غير ذلك من المشاعر الخيمية التي تتجسد في هذه المرحلة.

ويؤكد كل من (هايلز ووير) على التدرج في الانتقال من خطوة إلى أخرى، حيث كل خطوة برأيهما تعتمد على ما سبقها لذا علينا التريث وعدم الاستعجال في الانتقال من خطوة إلى أخرى لأن كل خطوة لها التزاماتها وتعتمد على الطرفين، وهذا يعني بأن الذي يقرر الانتقال من مرحلة إلى أخرى ليس طرف واحد، بل الطرفان، لأن النتائج المترتبة عن ذلك تنعكس على الاثنين لذا، يتوجب علينا، كما يقولان، التريث وعدم التسجل في الانتقال إلى مراحل جديدة ما لم تأتينا تعذيرة مرتدة أو استجابة من الطرف الآخر. إن للبوح أو الإفصاح عن مشاعرك أو أحاسيسك أو أسرارك، يجب أن تتناسب مع الموقف الذي أنت فيه. فلا تفصح عما في صدرك في العلاقات الشائبة، بحجة أنك صريح ولا تستطيع إخفاء مشاعرك نحو الآخر، ما لم تكن عملية الإفصاح متبادلة بينكما. إن هذا النوع من العلاقات تقرر أنت والآخر، وليس أحدهما لأنه يترتب عليه التزامات عديدة على الاثنين.

## تدهور العلاقات الحميمة وانتهيارها

إذا تأملت في المراحل السابقة تلاحظ أن تطور العلاقة واستمرارها مرتبط بمدى الإشباع والرضا الذي تحققه هذه العلاقة لكلا الطرفين، وستلاحظ أيضا أن استمرارها مرهون بمدى هذا الإشباع لكليهما ومع ذلك فقد تضعف هذه العلاقة وتخبو وتراجع وتدهور حتى تصل مرحلة انفصال الطرفين عن بعضهما بعضاً (*Coming Apart*) وتأخذ عملية الانفصال هذه خمس مراحل، هي المراحل المعكوسة لعملية الارتباط السابقة كما يرى (هايلز وويقر) وسنأخذ العلاقة الزوجية مثالاً على ذلك<sup>(8)</sup>

### المرحلة الأولى: بروز الخلافات (*Differentiating*)

إن الخلافات في العلاقة الزوجية أمر ملازم لها، وعلى كلا الطرفين اللذين قررا الدخول في هذه العلاقة توقعها. فمن المتوقع، بل والطبيعي، أن تتعرض العلاقات الحميمة إلى بعض الخلافات والمشكلات التي تواجه الطرفين اللذين قررا الارتباط، وبخاصة في الشهور الأولى. وبعض هذه الخلافات يعود إلى ما يتطلبه الدور الجديد من كلا الطرفين في العلاقة الجديدة، وبعضها الآخر قد يعود إلى أن مرحلة استكشاف الآخر في مراحل بناء العلاقة بينهما لم تكن دقيقة، أي أن أحد الأطراف كان يجتسب بعض الأشياء عن الآخر، ولم يفصح له عنها في تلك المرحلة.

وبعض هذه الخلافات من النوع السهل الذي يمكن تجاوزه والتعامل معه. ولكن قد تظهر هناك خلافات تصل حد الصراع بينهما مما يعيق تقدم العلاقة الودية بينهما. فبدأ كل طرف بتوجيه اللوم للآخر، ويتصل من مسؤولية ما يحدث، ويحملها للآخر. ونتيجة لذلك يسود جو من عدم اليقين وعدم الارتياح حول ما يحدث يدفع كل واحد منهما إلى إثارة بعض الأسئلة بينه وبين نفسه: ما الذي يحدث؟ هل أنا حقاً من يتحمل مسؤوليته؟ أين ستتهي بنا هذه العلاقة؟ هل أحترف أنني التحمل المسؤولية لأنهي الخلاف وتعود المياه إلى مجاريها؟ أسئلة كثيرة يسألها الأزواج بينهم وبين أنفسهم دون

حد المرض النفسي أو النفس - جسمي. ويتوقف استمرار هذا الوضع بينهما على عدة متغيرات اجتماعية وعائلية وثقافية

#### المرحلة الرابعة: التجنب والتفادي (Avoiding)

في هذه المرحلة يصل حد الانفصال الروحي والجسدي ذروته؛ إذ يتجنب كل منهما التواصل والتحدث والتعامل الوجداني مع الآخر، كما يتجنبان إلى حد كبير القيام بأعمال ونشاطات مشتركة. كل منهما يأكل وحده، ويشاهد التلفاز وحده، ويشتري أشياء خاصة به دون أن يشرك الآخر بها. لقد تحول البيت الدافئ الذي جمعهما إلى مجرد منامة.

#### المرحلة الخامسة: الانفصال أو انتهاء العلاقة (Terminating)

في هذه المرحلة يبحث الزوجان، أو أحدهما، عن طريقة إنهاء بها علاقتهما التي تتسم بالجمود والركود والفتور؛ إذ لم تعد تعني لهما هذه العلاقة أي شيء، ولم تعد تشبع لذيتهما ما اتفقا عليه. إنها مرحلة تنصف بالصعوبة والضيق والتوتر، وقد تصل حد البكاء عند أحدهما، وفي حالات أخرى قد تصل حد الصرخ والشعور بالفرج. ومهما يكن، فإن إنهاء العلاقة بينهما يترتب عليها واجبات وحقوق لا بد من التعامل معها

ويجب التأكيد هنا بأنه ليس من الضروري التدرج في هذه الخطوات خطوة خطوة فقد تعصف المشكلات والخلافات بالعلاقة مرة واحدة بحيث لا يكون بمقدورهم الاستمرار في العلاقة، أو يجبرون هذه المراحل خطوة خطوة.

والأمر الآخر الذي يمكن لفت النظر إليه هو أن الخلافات أو الصراعات ليس لها فترة زمنية تظهر فيها. فقد يجبر الزوجان هذه المشكلات في أي فترة من زواجهما بصرف النظر عن عمر علاقتهما معا.

### 3- الاتصال بين الجماعات الصغيرة

يتميز هذا المستوى من الاتصال بنطاق أوسع وحجم أكبر من حيث عدد المشاركين فيه من المستويين السابقين، وذلك كما هو الحال في جماعات زملاء الدراسة، والاجتماعات، والتدوات محدودة العدد، وجماعات الأصدقاء، وما شابه ذلك من الجماعات الأخرى التي تتسم بعدد غير كبير من الأشخاص (Small Group) Communication. وينتم هذا النوع من الاتصال بالخصائص نفسها التي يتميز بها الاتصال الشخصي، مع فارق بسيط وهو وجود عدد أكبر من الأفراد في الموقف الاتصالي بالطبع. فهو اتصال لا يخرج عن الاتصال المواجهي المتميز بالتفاعل، والمرونة، وتبادل الأدوار، والعفوية، والمباشرة في تبادل الرسائل بشكل آني بين الأفراد، وإتاحة الفرصة أمام أطراف الاتصال جميعهم للمشاركة والتفاعل في الموقف الاتصالي<sup>(9)</sup>. صحيح أن غبط الموقف الاتصالي والسيطرة عليه يكون في يد المرسل في هذا النوع من الاتصال، غير إن هذا الأمر لا يجعل العملية الاتصالية فيه تخرج عن الخصائص السابقة التي تتميز بها هذه العملية في الاتصال الشخصي.

### 4- الاتصال العام

ويسمى هذا النوع من الاتصال أحيانا بالاتصال الجمعي (Public Communication)، أي أن نطاقه أوسع بكثير من المستويات السابقة فحجم المشاركين هنا كبير بما يجعل عنصر التنظيم الداخلي غير الرسمي بينهم أمراً ضروريا ومتعلبا ضروريا لإتجاح العملية الاتصالية ورغم العدد الكبير للمشاركين في العملية الاتصالية فإن ذلك لا يعني غياب عنصر التفاعل بينهم ولكن في حدود الموقف الاتصالي؛ كما أنه يتميز أيضاً بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة كما هو الحال في المحاضرات العامة والتدوات والأمسيات الثقافية ذات الأعداد الكبيرة وعروض المسرح.

## 5- الاتصال الجماهيري

يسمى هذا الاتصال بالجماهيري تعريف هذا النوع من (Mass Communication) لأن القائم بالاتصال يثّر رسائل متعددة ومستمرة من خلال الوسائل الآلية والإلكترونية إلى أعداد ضخمة وكبيرة وغير متجانسة من الملقين بهدف التأثير فيهم ويعدّ هذا المستوى من الاتصال، في ضوء هذا المفهوم، أعقد من مستويات الاتصال السابقة، أصح الاتصال الشخصي والاتصال بين الجماعات الصغيرة أو الاتصال العام: فالمرسل هنا، أو القائم بالاتصال ليس فردا كما في المستويات السابقة، بل مؤسسة أو منظمة تضم عددا كبيرا من المخرّفين الذين يشغلون مناصب مختلفة ويؤدون أدوارا متباينة ولكنها متكاملة

ويرتبط ظهور وسائل الاتصال الجماهيرية، في الحقيقة، بظهور ما يسمى بالمجتمع الجماهيري في المجتمعات الغربية؛ حيث ازداد حجم السلوك الجماهيري، وازدادت أهميته في ظل انتقال المجتمعات الغربية إلى العيش في ظروف الحياة الحضرية نتيجة للثورة الصناعية وما تخلف عنها من تغيرات في أنماط المعيشة<sup>(10)</sup>.

لقد دفعت ظروف الحياة الحضرية والصناعية في المجتمعات الجماهيرية الإنسان ليعتمد على وسائل الإعلام اعتمادا كبيرا بعبءها بديلا عن الروابط الاجتماعية التقليدية كالأسرة والأهل والجيران وعلاقات القرابة. فقد كانت الروابط الاجتماعية التقليدية التي اتصفت بها المجتمعات الغربية قبل ظهور المجتمعات الجماهيرية تمنع الفرد الكثير من الدماء والمشاعر، وتشعره بالأمان النفسي والاجتماعي، وتحسه بالطمأنينة النفسية والاجتماعية. وتعلب على هذا النوع من المجتمعات، في الحقيقة، سمات عديدة، أبرزها :

1- شعور الفرد بالوحدة والانعزال: يشعر الفرد في هذا النوع من المجتمعات بالعزلة النفسية بسبب الفتور أو الضعف في علاقاته الحميمة والقرابية التي كانت سائدة قبل ظهور هذا النوع من المجتمعات.

ب- تدني مستوى المشاعر الشخصية بين الأفراد عند تفاعلهم مع بعضهم بعضاً

ج- التحرر السبي للأفراد من الالتزامات الاجتماعية العامة<sup>(11)</sup>

وهكذا، إذا، لم يكن لجوء الفرد في المجتمعات الجماهيرية إلى وسائل الاتصال الجماهيرية أمراً مستغرباً، بل هو متوقع فلا مناص على ما يبدو أمام الأفراد في مثل هذا السرع من المجتمعات سوى اللجوء إلى وسائل الإعلام الجماهيرية والاعتماد عليها لعلها تساعدهم في التخلص من مشاعر الوحدة والانعزال والقلق الذي بدأوا يشعرون به ويعتري علاقاتهم الشخصية والاجتماعية بسبب تفتت العلاقات الحميمة، والعلاقات الأسرية والقرابة التي كانت سائدة قبل ظهور هذا النوع من المجتمعات وبالإضافة إلى ذلك لمجد الأفراد يلجأون إلى وسائل الاتصال الجماهيرية في المجتمعات العربية لأنهم يجدون فيها وسيلة من وسائل التسلية والترفيه والاستمتاع والراحة والطمأنينة التي بدأوا يفتقدونها في هذه المجتمعات.

وبناء على هذه الأهمية لوسائل الاتصال الجماهيرية كان لا بد لهذه الوسائل من أن تضطلع بالدور المنوط بها، وتقوم بالوظائف المنوطة إليها وقد أولى الباحثون جلّ اهتمامهم هذه الوظائف والأدوار، وبخاصة (لارويل، وتشارلز رايت، وشرام، وماكويل، ودوفلور)، وغيرهم، وعددوا الكثير منها وبشكل خاص: الوظيفة الترفيهية، والإعلامية، والتماسك الاجتماعي، والتعليم والتنشئة الاجتماعية، والتسويق، والدعاية، ودعم الهوية الوطنية. وكنا قد ذكرنا هذه الوظائف بالتفصيل في الفصل السابق.

وفي ضوء هذا الفهم لوظائف المؤسسة الإعلامية، فإننا لمجدها تقوم بإعداد رسائل إعلامية متعددة ومتنوعة (ثقافية، واجتماعية، ومعرفية، وسياسية، وترفيهية، واقتصادية، وصحية، وتربوية، وبيئية إلخ) من أجل بثها وإرسالها إلى أعداد ضخمة من المتلقين، يصعب حصر عددهم وذلك عبر قنوات أو وسائل أو وسائل إلكترونية أو آلية (الصحافة، والراديو، والتلفاز، والسينما، والمسرح، والملصقات، والمنشورات، والمطبوعات إلخ) بهدف التأثير فيهم في أمر ما أو موضوع ما أو قضية ما



وتتمتع المؤسسة بقدرة مالية كبيرة، وإمكانية تكنولوجية وانتصافية هائلة، وسرعة فائقة على انتاج عدد ضخم من الرسائل تكون موجهة لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد ويمتاز هذا السرع أو المستوى من الإتصال بمميزات عديدة، أبرزها التنظيم، وقوة التأثير لما يتمتع به من دقة، وعمومية بحيث تنسم الرسائل بالعمومية لتناسب جميع طبقات المجتمع، واستخدام التكنولوجيا، وتنوع الرسالة لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية المتنوعة<sup>(12)</sup>

ويجب التنويه هنا إلى أن صياغة الرسالة الإعلامية في المؤسسة الإعلامية ليست بالأمر الميسر كما في مستويات الاتصال السابقة. إنها أعقد من ذلك بكثير، ذلك لأن إعدادها وصياغتها بحاجة إلى عترفين أو مهيين لديهم دراية واسعة بأساليب التواصل مع الجماهير، والأسس العلمية والنفسية لمخاطبة الرأي العام، والمبادئ العلمية لأليات التأثير على هذه الجماهير. لذا، تتعرض الرسائل الإعلامية في مؤسسة الاتصال الجماهيري إلى عمليات رقابة بالغة الدقة يتم التحكم فيها من خلال أشخاص يسمون حراس البوابة أو الرقباء (Gatekeepers)

وحراس البوابة من هنا للنطلق، هم أشخاص يتحكمون في اختيار المضامين الإعلامية. وكان عالم النفس (كبرت ليفس) هو أول من استخدم مصطلح حراس البوابة لفر، براهه أي شخص أو مجموعة منظمة بشكل رسمي ومتصلة مباشرة بعملية ترحيل أو نقل المعلومات من فرد لأخر عبر وسيلة اتصال<sup>(13)</sup> وحراس البوابة في الاتصال الجماهيري ثلاث وظائف، كما يرى بتر هي:

أ- تحديد المعلومات التي نلقاها عن طريق تحرير هذه المعلومات.

ب- زيادة كمية المعلومات التي نلقاها عن طريق توسيع يئتنا الإعلامية.

ج- إعادة تفسير المعلومات

إن عملية التحكم والقبض التي يمارسها حراس البوابات أو الرقباء الإعلامييون يجعل العملية الإعلامية بحاجة إلى عترفين في إعداد الرسائل الإعلامية

وتحريرها، ويجعل من العملية الاتصالية نفسها أمراً في غاية التعقيد، ومن تأثيراتها على المتلقين قضية خلافية شائكة.

### نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية

قبل أن نشرع بتقديم نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية لا بد من توضيح أمرين في غاية الأهمية، هما:

أ- إن عملية السرد التاريخي التي سنعرض من خلالها لنظريات تأثير وسائل الإعلام قد لا تحظى بقبول جميع الباحثين في هذا المجال. فما قد ندرجه من مداخل فرعية تحت نظرية ما من هذه النظريات قد نجهده مدرجاً تحت نظرية أخرى في بعض الأدبيات بهذا الشأن، ذلك لأن المكان المناسب لهذا المدخل الفرعي أو ذاك تحت هذه النظرية أو تلك، أمر خلافي بين الباحثين<sup>(14)</sup>. وحتى نتجنب ذلك قدر الإمكان لجأنا إلى الترتيب الذي يحظى بقبول الأكثرية منهم وبخاصة الباحث (ملفن دوفلور وساندرا بول روكيش) في عملهما المميز *نظريات وسائل الإعلام*<sup>(15)</sup>.

ب- وأما الأمر الآخر الذي لا بد من توضيحه فهو تعدد الآراء وغزارة النظريات والمداخل التي تناولت مسألة التأثيرات التي تتركها وسائل الاتصال الجماهيرية على الأفراد؛ فهناك من الباحثين من انشغل بدراسة التأثيرات من حيث المدى الذي تتركه على الأفراد والمجتمع، هل هو قصير أم طويل؟ وهناك من انشغل بدراسة هذه التأثيرات من حيث كونها مباشرة أم غير مباشرة؟. وهناك أيضاً من صبّ جهده وأولى اهتمامه بجانب آخر من جوانب التأثير، وهو الجانب المتعلق بنوع التأثير. هل هو تأثير على المستوى العاطفي؟ أم المعرفي؟ أم السلوكي؟

وهناك مجموعة أخرى من الباحثين انشغلت بجانب آخر من جوانب التأثير وهي الشروط التي يجب توافرها حتى يتم التأثير. وفي هذا الصدد انبرى قسم منهم لدراسة العوامل التي تحصل بالمصدر الاتصالي، وقسم آخر منهم ركز على العوامل المتعلقة

بالبيئة الاجتماعية التي يتم فيها مثل هذا التأثير، في حين لمجد فئة أخرى منهم انشغلت بعوامل التأثير ذات العلاقة بالرسالة الاتصالية ومحتواها المعرفي، وفي الوقت نفسه لمجد مجموعة منهم نصدت للعوامل المتعلقة بمتلقي الرسالة الاتصالية وخصائصه ونظراً لهذا التشعب والتمايز والتعدد في اهتمامات الباحثين في طبيعة تأثيرات وسائل الاتصال الجماهيرية، فإننا لن نزج بأنفسنا في هذا الخصم، بل صمغرض للنظريات الكبرى التي عالجت مسألة التأثيرات وروية كل واحدة منها لكل مسألة فرعية من المسائل السابقة وفي هذا الخصوص لمجد النظريات الآتية

### 1- نظرية التأثير القوي

تعد هذه النظرية من وجهة النظر التاريخية أقدم النظريات التي حاولت تقديم تفسير لمسألة تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية على الأفراد؛ حيث ساد في مطلع العشرينات والثلاثينات من القرن المنصرم اعتقاد بقوة هذه الوسائل في التأثير على الأفراد ذهب بعضهم إلى تشبيهه بالطلقة السحرية. ويعتقد دعاة هذا المدخل أن وسائل الاتصال الجماهيرية تمنح بنفوذ قوي ومباشر وفوري في تأثيرها فلديها القدرة على حملهم على تغيير آرائهم واتجاهاتهم الوجهة التي يرغبها القائم بالاتصال<sup>(16)</sup>

ولقد بنى أصحاب هذه النظرية اعتقادهم بقوة وسائل الاتصال الجماهيرية في التأثير على الأفراد على بعض الافتراضات النفسية والاجتماعية المستمدة من علمي النفس والاجتماع السائدة آنذاك ففي المجال النفسي ساد الاعتقاد بأن الأفراد إنما تحركهم هواظفهم وغرائزهم التي ليس بمقدورهم السيطرة عليها بشكل إرادي، فإذا ما استطاعت وسائل الاتصال حققتهم بمعلومات معينة تخاطب هذه الغرائز والمشاعر فإنهم سيتأثرون مباشرة بهذه الحقنة الاتصالية ومبستجبيون لها فوراً. ويدللون على ذلك بقوة التأثير الذي أحدثته الدعاية الألمانية التي صممها وزير الدعاية آنذاك جوبلر.

وأما على المستوى الاجتماعي فقد ساد اعتقاد أيضاً بأن الأفراد في المجتمعات

الجماهيرية - الصناعية هم مخلوقات سلبية ومعزولة عن بعضها بعضاً نفسياً واجتماعياً، ولا توجد بينهم روابط قوية تجمعهم في هذه المجتمعات لذا، فهم فريسة سهلة لا يوجد من يحميها أمام ما تخارصه وسائل الاتصال عليهم من تأثيرات بغياب هذه الروابط والعلاقات الاجتماعية<sup>(17)</sup>.

ومع أننا لسنا هنا بصدد مراجعة نقدية للمنطلقات النفسية والاجتماعية التي استندت إليها هذه النظرية، إلا أنه من المناسب التأكيد بأن هذه المنطلقات تتسم بعدم الدقة العلمية، والتبسيط، وسوء الفهم لطبيعة العلاقة بين الجمهور ووسائل الاتصال مما يجعلنا نستقطبها من اعتباراتنا حين نود أن نقدم لهم دقة لطبيعة هذه العلاقة؛ فالادعاء بالتأثير المباشر والفوري لوسائل الاتصال الجماهيرية على الجمهور لم يلق، في الحقيقة، قبولاً لدى الباحثين في ميدان الاتصال الجماهيري. فهو برأيهم مجرد ادعاء (Assumption) لا يوجد ما يثبت أو يدعمه على صعيد البحث الميداني / الإمبريقي من جهة، ولأنه لا يأخذ أيضاً بعين الاعتبار البنية النفسية الديناميكية للفرد، ولا الظروف الاجتماعية والثقافية المحيطة به كذلك من جهة أخرى.

## 2- نظريات التأثير المحدود

وأما النظرية الثانية التي أعقبت هذا المدخل فهي تلك النظرية المسماة بنظرية التأثير المحدود أو التعرض الانتقائي (Selective Exposure) ويستند الفهم الجديد لتأثيرات وسائل الاتصال الجماهيرية على الجمهور إلى مسلمة نفسية واجتماعية مختلفة تماماً عن تلك الافتراضات والمسلمات التي استند إليها الباحثون السابقون، كما يعكس أيضاً تقدماً في أساليب البحث العلمي المتبعة في تلك المرحلة لقياس هذه التأثيرات. ويتضمن تحت هذه النظرية نماذج لو مدخل مختلفة أهمها:

أ. مدخل الفروق الفردية: يركز أصحاب هذا المدخل على دور عملية التعليم والتعلم مصدراً من مصادر الفروق بين الأفراد في استجاباتهم لوسائل الاتصال

الجماعية، وعلى دور الأفراد في انتقاء وسائل الاتصال الجماهيرية التي يودون التعرض لها؛ فالتأثير الذي تحدثه هذه الوسائل عليهم، إنما يخضع لظروف الفرد الذاتية، وسماته الشخصية

ب. مدخل الفئات الاجتماعية (Social Categories): تختلف توجهات أصحاب هذا المدخل ومنطلقاتهم عن منطلقات المدخل السابق فهم وإن كانوا يقرّون بوجود فروق فردية بين الأفراد في المجتمع، كما يذهب أصحاب مدخل الفروق الفردية، إلا أنهم يختلفون معهم في نظرتهم إلى استجابات هؤلاء الأفراد لوسائل الإعلام فالأفراد، برأيهم، غير مقطوعي الصلة أو العلاقة مع خبرهم، بل هم يتعقدون أو يتجمعون في فئات أو شرائح أو طبقات اجتماعية معينة، ويتميزون بخصائص متشابهة (الدخل، أو العقيدة، أو الطائفة، أو العرق، أو الحزب، أو الطبقة، أو القطاع الاجتماعي، أو العمر أو المهنة إلخ). إن هذا التشابه في الخصائص يجعل من كل فئة من هذه الفئات فئة اجتماعية متمايزة للفئات الأخرى في طرق تعاملها واستجاباتها لوسائل الاتصال الجماهيرية؛ فالفئات المتشابهة، برأيهم، تستجيب لوسائل الإعلام بطرق متشابهة<sup>(18)</sup>.

ج. مدخل العلاقات الاجتماعية (Social Relations): وأما المدخل الآخر الذي ينضوي تحت نظرية التأثير المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية، فهو المدخل المعروف باسم: مدخل العلاقات الاجتماعية. وقد كان لهذا المدخل دور كبير في كشف المزيد عن طبيعة العلاقة بين وسائل الاتصال والجمهور فقد أثرت نتائج البحوث التي أجراها المدافعون عنه إلى تقديم ملموس وواضح في مسيرة التفكير الاجتماعي بمسألة طبيعة تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية على المجتمع.

ويرى الباحثون هنا أن طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة الاتصالية (رسمية أم غير رسمية، مغلقة أم مفتوحة، خاتمة أم حية، صراعية أم تعاونية إلخ) تحد أو تقلل من التأثيرات المباشرة والفورية لوسائل الاتصال على الأفراد. فالعلاقات غير الرسمية والمفتوحة السائدة في مجتمع ما، قد

تعمل على حماية الأفراد، من تأثيرات وسائل الاتصال المباشرة عليهم، وتقلل من مخاطرها وانعكاساتها السلبية<sup>(19)</sup>.

وقد توصل الباحثون إلى هذه النتيجة من خلال دراساتهم التي أجروها على السلوك الانتخابي في أثناء الحملة الإعلامية لانتخابات الرئاسة الأمريكية في الأربعينات. إذ تبين لهم مدى فاعلية الدور الذي تقوم به العلاقات الشخصية، والجماعات المرجعية في التأثير على هذا السلوك؛ إذ تعمل هذه الجماعات عوامل وسيطة تحمي الأفراد من التأثيرات المباشرة لوسائل الاتصال. وهذا يعني أن غالبية الأفراد لا يحصلون على معلوماتهم بشكل مباشر من هذه الوسائل، وإنما هناك عوامل وسيطة تتوسط بينهم وبينها (كالأسر، واتحاد النقابات، والأحزاب، والجمعيات، وقادة الرأي، والقطاع الاجتماعي، والديانة إلخ)

إن تدفق سير العملية الاتصالية، إذاً، لم يعد ينظر إليه على أنه خطوة واحدة واحدة كما كان يُعتقد في السابق، بل خطوتان: الخطوة الأولى تبدأ حين تخرج الرسالة من المؤسسة الإعلامية إلى الجمهور، ولكنها لا تصل إليه مباشرة، بل تمر عبر قادة الرأي، فيطلقها هؤلاء القادة بمذمهم عوامل وسيطة بين المؤسسة الإعلامية وبين الأفراد. وأما الخطوة الثانية فتبدأ حين تخرج الرسالة من قادة الرأي إلى بقية أفراد المجتمع<sup>(20)</sup>.

#### انتشار المبتكرات

ونجد تأكيداً لدور قادة الرأي أيضاً في الحد من تأثير قوة وسائل الاتصال على الأفراد لدى أصحاب مدخل آخر يعرف باسم انتشار المبتكرات. ويذهب أصحاب هذا المدخل وبخاصة (روجرز وشومبكر)، إلى تأكيد فرضية تدفق سير العملية الاتصالية على مراحل، وإلى الدور الحاسم الذي يمارسه قادة الرأي في التأثير على الأفراد خلال كل مرحلة من هذه المراحل. فهي نظريتهما المعروفة باسم انتشار المبتكرات، ذهباً إلى القول: بأن انتقال المعلومات، وبخاصة حول المبتكرات أو الأفكار الجديدة في المجتمع، يمر بأكثر من خطوة، وينساب عبر عدد كبير من الأفراد يسمح لهم

بالتدخل في توضيح بعض الجوانب المتعلقة بهذه الابتكارات. إن دور الاتصال، حسب رأيهما، في هذه الحالة يتجسد في إثارة اهتمام الأفراد بهذه الابتكارات الحديثة وتبنيهم لتقبلها وفي هذه الحالة فإن الدور الأكبر والفعل في انتشار الابتكارات إنما يرجع إلى ما يمارسه قادة الرأي من تأثيرات معينة عليهم<sup>(21)</sup>.

#### الاستخدامات والاسبابات

ومن أشهر المداخل الأخرى التي تندرج تحت نظرية التأثير المحدود، التي تعدّ إسهامات روادها في تفسير استخدام الأفراد لوسائل الاتصال مهمة في إعادة النظر في مسألة تأثير وسائل الاتصال، فهو المدخل المعروف باسم الاستخدامات والاسبابات (Uses and gratification) ويرى أصحاب هذا المدخل، أن وسائل الاتصال (تعتبر مصدراً حيوياً وبانعاً من مصادر تزويد الأفراد بما يريدونه من معارف، وفي تلبية ما لديهم من حاجات. لذا، فهم حين يلجأون إلى هذه الوسائل إنما يكون من أجل تحقيق هذه الحاجات والعمل على إشباعها وتلبيتها<sup>(22)</sup>.

وهكذا فإن تعامل الجمهور مع هذه الوسائل بهذه الطريقة يعمل على حمايته من طغيان تأثيرات هذه الوسائل عليه، أكثر مما تعمل أية عوامل أخرى، ذلك أن وسائل الإعلام في هذه الحالة ليست هي التي تحدد للأفراد نوع الرسائل أو المضامين التي يتوجب عليهم مشاهدتها أو التعرض لها، وإنما الأفراد أنفسهم هم الذين يتحكمون بتلك الرسائل بالطريقة التي يريدونها وبالموسيلة التي يختارونها من أجل إشباع حاجاتهم المختلفة (كالاحصول على المعرفة، والترفيه، والمعلومات، والأخبار إلخ)<sup>(23)</sup>

وقد اتضح للباحثين في هذا المجال بعد إجرائهم العديد من الدراسات الميدانية بأن الأفراد يعرضون أنفسهم بشكل طوعي أو اختياري للموسيلة الاتصالية التي يريدونها، والتي يتوافق محتواها مع ميولهم واهتماماتهم واحتياجاتهم، كما تبين لهم كذلك أن الأفراد إنما يدركون الرسائل الإعلامية التي يتعرضون لها، ويفسرون محتوياتها وفقاً لأدواقهم ومصالحهم وتوقعاتهم. هذا إضافة إلى أن الأفراد يتذكرون

بشكل انتقائي ما يخبونه أو يرغبونه، ويتجنبون تذكرو أو استرجاع ما لا يخبون أو يرغبون من محتويات هذه الرسائل الإعلامية التي يتعرضون لها<sup>(24)</sup>

وعلى الرغم من أهمية هذا للدخل في استجلاء جانب مهم من جوانب تعامل الأفراد مع وسائل الإعلام في تلك المرحلة، إلا أنه تعرض لبعض الانتقادات التي دفعت بعض المدافعين عنه إلى إعادة نظرهم في بعض افتراضاتهم ومسلماتهم، وإجراء بعض التعديلات عليها والتوضيحات على بعضها الآخر في السنوات اللاحقة وقد استعرض الباحث (جوزيف كلاير) في الاستثنائيات الدراسات التي أجريت حول تأثيرات وسائل الاتصال الجماهيرية على الأفراد، وخرج بعدة تعميمات يمكن تلخيصها بما يلي:

إن وسائل الاتصال الجماهيرية ليست عادة السبب الكافي أو الضروري لإحداث التأثير على الجماهير. ولكنها تعمل مع، ومن خلال، بعض العوامل والمؤثرات الوسيطة. وفي الحالات الخاصة التي تعمل فيها وسائل الاتصال على حدوث تغيير، فمرد ذلك هو عدم قيام العوامل الوسيطة بدورها في هذه الحالة، وهذا يصبح تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية مباشراً، أو أن العوامل الوسيطة التي تميل إلى تدعيم الاتجاهات الموجودة لدى الفرد وتقويتها لديه، تساعد هي نفسها على إحداث التأثير أو التغيير<sup>(25)</sup>.

ويجب ألا يفهم من النتيجة التي توصل إليها (كلاير)، أن وسائل الاتصال الجماهيرية عديمة التأثير على الأفراد في كل الظروف، وإنما يعني أنها تمارس عملها وتأثيراتها ضمن نظام العلاقات الاجتماعية القائمة في المجتمع الذي تعمل فيه هذه الوسائل وفي ظل ظروف ثقافية واجتماعية محددة تعمل هذه الظروف والعلاقات، وبخاصة غير الرسمية، على الحد أو التقليل من تأثيرات هذه الوسائل

وبالإضافة إلى ذلك، توصلت الدراسات السابقة إلى أن تأثيرات وسائل الاتصال ترتبط أيضاً باعتبارات فردية، وسمات شخصية، وظروف الفرد الذاتية فما يتعلمه الأفراد من وسائل الاتصال لا يؤدي بالضرورة إلى تغيير اتجاهاتهم، وإذا ما



أدى ذلك في حالات معينة ومحدودة، فإنه قد لا يؤدي إلى تغيير في سلوكياتهم وتصرفاتهم فالتأثير، في الواقع، يخضع، حسب وجهة نظرهم، لاعتبارات فردية كثيرة أهمها كما قلنا، ظروف الفرد الذاتية وطبيعة العلاقات الاجتماعية القائمة في المجتمع؛ إذ تعمل هذه العوامل على حماية الأفراد من تأثيرات وسائل الاتصال المباشرة والغريبة عليهم.

وهكذا لم يعد يُنظر إلى الأفراد حسب المدافعين عن هذه النظرية، مدخلها/نماذجها المختلفة، على أنهم مجرد تجمع من أفراد سلبيين، بل هم أفراد فاعلون في هذا التعامل، لديهم حرية اختيار الوسيلة الاتصالية التي يريدون التعامل معها أو مع مضامينها الثقافية والمعرفية، ويدركون هذه المضامين بطرق انتقائية/اختيارية، كما أنهم يشذرون بطرق اختيارية ما يريدون تذكره من هذه المضامين. إن هذا التعرض الانتقائي أو الاختياري هو الذي يحميهم من مخاطر التأثير القوي لهذه الوسائل، كما كشفت عنه نتائج دراسات الباحثين في هذا المجال في تلك الفترة من تطور التفكير الاجتماعي في مسألة فهم العلاقة بين وسائل الاتصال الجماهيرية وبين الأفراد.

ولكن البحث العلمي في مسألة التأثيرات لم يتوقف عند هذا الحد، بل استمر في الكشف عن فهم طبيعة العلاقة بين وسائل الاتصال الجماهيرية والأفراد؛ إذ طرأت في السنوات اللاحقة، بعض التغيرات والتعديلات على هذه النظرية تعكس التقدم الذي طرأ على الفكر الاجتماعي في هذه المسألة. ولقد لمّخت هذه التعديلات عن نظرية نالت تشكل إسهامات مهمة جديدة في فهم مسألة تأثيرات وسائل الاتصال الجماهيرية

### 3- نظرية التأثير المعتدل

شهدت السنوات اللاحقة (الستينيات والسبعينيات) تطوراً واتساعاً في التفكير الاجتماعي بمسألة تأثيرات وسائل الاتصال على الجمهور، كما أشرنا، أفضى إلى ظهور نظرية جديدة تدعو إلى إعادة النظر في فهم طبيعة العلاقة بين المؤسسة الإعلامية والجمهور المتلقي، يطلق عليها نظرية التأثير المعتدل

ويرى أصحاب هذه النظرية، أن الفهم السابق لمسألة التأثير، يرغم أهميته، يبقى غير دقيق وغير كاف لفهم هذه العلاقة المعقدة، ويتغصه العديد من المتغيرات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند دراسة هذه العلاقة؛ كما أنهم يرون أيضا أن تقليل نظرية التأثير المحدود السابقة من شأن تأثير وسائل الاتصال على الأفراد واهتمامها بالتأثير ذي المدى القصير والمباشر، واستبعادها للتأثيرات ذات المدى البعيد وغير المباشر، والمحصار اهتمامها بتأثير هذه الوسائل على آراء الأفراد واتجاهاتهم فقط، كان قد جعل منها نظرية غير موفقة في تقديم فهم شامل لمسألة التأثير الذي تحدثه وسائل الاتصال على الأفراد<sup>(26)</sup> ومن هنا كانت الحاجة، برأيهم، إلى نظرية جديدة لا تبالغ في تصوير قوة وسائل الإعلام، ولا تقلل من شأن هذه القوة أو تنفيها

وتتكون نظرية التأثير المعتدل لوسائل الاتصال الجماهيرية من عدة نماذج فرعية، يشكل كل نموذج / مدخل منها إضافة جديدة إلى ما سبقه من نماذج من حيث فهمها لمسألة التأثيرات. ويمكن تلخيص كل مدخل منها كما يلي:

#### ١. مدخل ترتيب الأولويات-الأجندة.

يرى أصحاب هذا المدخل أن وسائل الاتصال بمقدورها توجيه الرأي العام، والتأثير على المدى الطويل في تشكيل اهتماماته حول قضية ما من القضايا الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية، وذلك من خلال التركيز عليها في هذه الوسائل حتى نستحوذ على اهتماماته وانتباهه. أي أن الدور الفعلي لهذه الوسائل، كما يرون، يكمن في تحريك اهتمامات الجمهور بقضايا وموضوعات معينة لتتنق في ترتيبها مع الترتيب الذي تضعه هذه الوسائل لأهمية هذه القضايا والموضوعات؛ فمثلا يحدد أو يرتب جدول أعمال أي مؤتمر أو لقاء أو اجتماع الموضوعات التي سوف تجري مناقشتها بناء على أهميتها حسب ذلك الجدول، تقوم وسائل الاتصال الجماهيرية بالوظيفة نفسها. أي أنها تفرض على الجمهور جدول أعمالها الذي يحدد الأهم، والمهم، والأقل أهمية، وخير المهم من تلك الموضوعات<sup>(27)</sup>.

ولقد لخص الباحثان (لانيج ولانيج) الافتراضات التي يقوم عليها هذا المدخل كما يلي: إن وسائل الاتصال هي التي توجه اهتمام الجمهور نحو قضايا بعينها، وهي التي تطرح الموضوعات عليه، وهي التي تقترح ما الذي ينبغي أن يفكر فيه، وما الذي ينبغي أن يعرفه أو يشعر به<sup>(28)</sup>. فعلى سبيل المثال حين تقرر وسيلة اتصالية ما أن قضية ما من القضايا كالإرهاب مثلاً، هي قضية مهمة، أو أن شخصاً ما هو شخص إرهابي، أو أن مطربة ما من المطربات هي مهمة فإنها تعطيهما مساحة أو تعطيه واسعة وتخصص لها وقتاً كافياً في عروضها، وتكرر ذلك بشكل دائم، حتى تبدو تلك القضية أو الشخص، أو المطربة، كما يقول أصحاب هذا المدخل، قضية مهمة أو شخص مهماً أو مطربة مهمة لدى الجمهور الذي يتعرض لتلك الوسيلة الإعلامية<sup>(29)</sup>.

#### ب. مدخل التثقيف أو الفرص الثقافية

قام الباحثون من ينضمون تحت هذا المدخل بدراسات ميدانية امتدت لسنوات طويلة، استمرت طيلة الستينيات والسبعينيات حول قدرة وسائل الاتصال الجماهيرية على تشكيل المعاني والمعتقدات والصور الرمزية لدى الفرد وقد قادتهم دراساتهم إلى نتيجة مفادها أن تعرض الفرد المتكرر لوسيلة اتصالية ما، كالتلفزيون مثلاً، لفترات طويلة ومنتظمة تلمي لديه اعتقاداً بأن العالم الذي يشاهده هو صورة عن العالم الاجتماعي الذي يعيشه<sup>(30)</sup>.

فوسائل الاتصال تؤثر بشكل قوي على إدراك الأفراد للعالم الخارجي وتبني لديهم اعتقادات خاصة حول طبيعة هذا العالم، وخاصة أولئك الذين يتعرضون لهذه الوسائل بشكل مكثف، ولمدة طويلة من الزمن. وعليه فإن الصور الذهنية التي يحملها هؤلاء الأفراد في رؤوسهم ما هي إلا نتيجة لهذا التكرار.

#### ج. مدخل الاعتماد على وسائل الاتصال

يتناول هذا المدخل وسائل الاتصال الجماهيرية بعداً أنظمتها اجتماعية ذات طبيعة تفاعلية مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المجتمع (كالنظام الاقتصادي

والسياسي). وقد أضاف هذا الفهم لطبيعة العلاقة بين وسائل الإعلام والأفراد بعداً جديداً ومهماً لم يلتفت إليه الباحثون في السنوات السابقة. فبالنظر إلى المؤسسة الإعلامية، برصعها أنظمة اجتماعية تتداخل مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المجتمع، وتحديد طبيعة هذا التداخل والتفاعل بينها، هو الذي يقرر مدى قوة التأثير الذي تحدثه هذه المؤسسة أو ضعفه من جهة، أو تجعل منه تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على الأفراد سواء، أكان قصير المدى أم بعيداً، من جهة أخرى<sup>(31)</sup>.

ويذهب (دوفلور)، بوصفه أحد أنطاب هذا المدخل والمدافعين البارزين عنه، إلى القول بأن فهمنا لطبيعة التأثير، ومستواه وقوته ومداه يستعصي علينا، ما لم نستطع تحديد الاعتماد المتبادل بين كل من المؤسسة الإعلامية، والنظام السياسي والاقتصادي، والجمهور.

ففيما يتصل بعلاقة النظام السياسي بالمؤسسة الإعلامية، فهو، في الواقع، يلجأ إليها لتساعده في نشر سلطته، وفرض هيمنته، ونشر أفكاره ومبادئه في المجتمع، في حين نجد أن النظام الاقتصادي يلجأ إليها لدوافع أخرى تكمن في قدرتها على الترويج لمشاريعه الضخمة والإعلان عنها. ولا توجد مؤسسة أخرى، كما يقول (دوفلور)، بمقدورها القيام بهذا الدور بفاعلية كال مؤسسة الإعلامية التي لا تستغني هي الأخرى عن دعم هذين النظامين لها وحمايتهما السياسية والمادية في ترويجها ونشرها لمتجهي الثقافي والمعرفي<sup>(32)</sup>.

وأما فيما يتعلق بالاعتماد المتبادل بين المؤسسة الاتصالية والجمهور، فيرى (دوفلور): أن الجمهور لا يستطيع الاستغناء عن هذه المؤسسة، فهي التي تزوده بالمعرفة والمعلومات والأخبار بكافة أشكالها وأنواعها محلياً وخارجياً، وهي التي تعمل على توجيه سلوكه وتفاعله وطريقة تعامله مع المواقف الطارئة من خلال ما تقدمه له من معارف ومعلومات وخبرات، وهي أيضاً التي تعمل على ترفيهه وتسليته ليرشح عن نفسه عناء التعب اليومي في المجتمع الرأسمالي.

ويؤكد دفلور هنا، أنه على الرغم من وجود مؤسسات أخرى في المجتمع تقوم بتحقيق هذه الحاجات والأهداف للفرد (كالأسرة والأصدقاء وبعض الاتحادات والجمعيات التي ينتمي إليها الفرد إلخ)، إلا أن اعتماد الفرد على المؤسسة الإعلامية في المجتمع المعاصر في تحقيق ذلك يفوق أي اعتماد آخر

ويقدم دوفلور نموذجاً دقيقاً لفهم طبيعة تأثيرات المؤسسة الإعلامية بوصفها نظاماً اجتماعياً متداخلاً ومتربطاً مع أنظمة أخرى في المجتمع ويقوم هذا النموذج على ضرورة الاهتمام الدقيق للعناصر المتداخلة الآتية<sup>(33)</sup>

- 1- طبيعة البناء الاجتماعي للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة الإعلامية
- 2- مدى اعتماد الأفراد على هذه المؤسسة في تزويدهم بالمعرفة والمعلومات الضرورية في حياتهم.
- 3- طبيعة المعلومات التي تقدمها المؤسسة للأفراد.

لقد سيطر هذا المنظور الجديد في تفسير طبيعة العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور على تفكير العديد من الباحثين، ليس فقط في السبعينيات بل في السنوات التي تلت ذلك، وهي السنوات التي شهدت رخاً هائلاً في بحوث تأثير وسائل الإعلام، وبخاصة بحوث التلفزيون بهذه القناعة الأكثر جاذبية وجدلاً في حقيقة تأثيراتها على الجمهور.

ولابد من التأكيد هنا، على مدى تأثير البحوث والدراسات الاتصالية في هذه المرحلة من مراحل تطور التفكير الاجتماعي بمسألة طبيعة العلاقة بين وسائل الاتصال الجماهيرية والجمهور بالجدل المحتدم آنذاك بين الماركسيين وأصحاب الانتماء التعددي في العلوم الاجتماعية حول مسألة ملكية وسائل الإنتاج وطبيعة الضبط الذي يمارسه مالكو هذه الوسائل على طبيعة محتوى الإنتاج الثقافي والمعرفي لها

وفي هذا الصدد يرى بعض المنظرين الماركسيين، وفي طليعتهم (ميلياند)، بأن مالكي المؤسسة الإعلامية - بصفتها مؤسسة إنتاج معرفي وثقافي - يمارسون قوة هائلة في

التأثير على الجمهور من خلال تدخلهم المباشر في تقرير شكل المنتج وطبيعته<sup>(34)</sup>. في حين يرى بعضهم الآخر، وبخاصة (جولدينج ميردوك)، أن هؤلاء المالكين لا يتدخلون بشكل مباشر في طبيعة المحتوى المعرفي والثقافي لهذه المؤسسة، وإنما يمارسون تأثيرهم من خلال المديرين الذين يعينونهم لينوبوا عنهم في تنفيذ سياساتهم وتوجيهاتهم الأيديولوجية<sup>(35)</sup>.

وأما ذور الاتجاه التعددي، فلهم وجهة نظر مخالفة لوجهة نظر الماركسيين في هذه المسألة؛ إذ يرون أن تأثير مالكي المؤسسة الاتصالية في تقرير شكل الرسائل الاتصالية المنتجة ومحتواها هو تأثير ضعيف للغاية. فالدور الأكبر والأقوى في صناعة هذا المنتج إنما يعمزى للجمهور نفسه وليس لهؤلاء المالكين. إن طلبات الجمهور وحاجاته ورغباته، هي التي تتحكم بهذا المنتج وبهذه الرسائل الاتصالية، وإن لم تستجب هذه المؤسسة لهذه الحاجات، فإنها، برأيهم، ستعرض للإفلاس والانهيار<sup>(36)</sup>.

ولا يكتمل التاريخ لهذه المرحلة من مراحل تطور التفكير الاجتماعي بمسألة تأثير وسائل الاتصال على الجمهور دون توضيح لإسهام آخر من الإسهامات الجادة التي تركت بصماتها الواضحة على الدراسات الاتصالية في تلك المرحلة، وهو الإسهام الذي قامت به الباحثات من ذوات الاتجاه المعروف باسم التوجه النسوي، وبخاصة ما يتعلق بالدور الذي تلعبه المؤسسة الإعلامية في تنميط النساء

وفي هذا الصدد ترى هؤلاء الباحثات أن المؤسسة الإعلامية لها قدرة كبيرة على تنميط النساء بطريقة تعزز الصور السلبية السائدة عنهن في المجتمع. كما أن لديها قدرة على خلق صور جديدة سلبية عنهن في الوقت نفسه وتري هؤلاء الباحثات أيضاً بأن تعرض الجمهور المتواصل والمستمر لهذه الصور النمطية السلبية سيعمل على دفعه إلى تشرب المصامين الكامنة خلفها حول النساء<sup>(37)</sup> وهذا بالطبع يخدم النظام الاجتماعي القائم في المجتمع، الذي يرى في هذه الصور السلبية تأكيداً لوجهة نظره في النساء

واعتماداً على ما سبق، يمكن القول: بأن نظرية التأثير المعتدل لوسائل الاتصال الجماهيرية على الأفراد، بنماذجها المتعددة، كانت قد سيطرت على الفكر الاجتماعي بهذه المسألة طيلة فترة الستينيات والسبعينيات والثمانيات، وتمثل بداية جديدة ونقطة انطلاق مهمة في النظر إلى مسألة تأثير هذه الوسائل فهي بتأكيدا على ضرورة التعامل مع المؤسسة الإعلامية بعلمها نظاماً اجتماعياً، تكون قد مهدت لبروز اتجاه جديد في الدراسات الاتصالية ويركز على البعد الاجتماعي والسياسي في فهم طبيعة تأثير المؤسسة الإعلامية على المجتمع.

### التواصل عبر شبكة الإنترنت

الاتصال عبر شبكة الإنترنت (Internet) هو مستوى آخر من مستويات التواصل الاجتماعي، ونوع جديد من أنواعه، يحسد ذروة التقدم والتطور في أساليب الاتصال بين الناس. فهو في حقيقته ثورة معلوماتية واتصالية حقيقية، وذلك من خلال تقديمها شكلاً جديداً من أشكال التواصل يسمى التواصل الجماهيري الثنائي الاتجاه غير الخاضع للمراقبة<sup>58</sup>.

لقد نقل الاتصال عبر شبكة الإنترنت الإنسان إلى آفاق رحبة في علاقاته بالآخرين، لم تكن تخطر على باله في يوم من الأيام، ولم يكن ليتوقع حدوثها بهذه السرعة المذهلة في أي وقت من الأوقات، إذ وفرت لهم هذه الوسيلة الاتصالية العيش في فضاء ثقافي واجتماعي وسياسي واقتصادي وترفيهي وصحي ورياضي مفتوح ورحب، مكّنهم من اختراق قويا المكان والزمان ليتعاملوا مع بعضهم بعضاً بسهولة ويسر في عالم افتراضي.

وجاءت هذه الثورة الحقيقية في عالم التواصل الاجتماعي لتسهم بدورها في ثورات التاريخ الإنساني العظمى كالثورة العلمية والثورة الصناعية والثورة الجينية والثورة المعلوماتية وذلك نتيجة التطورات التي أحدثتها التكنولوجيا الرقمية الحديثة في

متصف عقد التسعينات من القرن الماضي؛ حيث انتشرت شبكة الإنترنت في أرجاء الكون كافة، وربطت أجراء هذا العالم المترامية بفصاتها الواسع، ومهدت الطريق أمام المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والمجتمعات<sup>(39)</sup>.

#### الإنترنت والاتصال الوجيه والاتصال الجماهيري: مقارنة اتصالية

ورغم أن الاتصال عبر شبكة الإنترنت يقوم على استخدام الكمبيوتر إلا أنه يقع في الإطار العام الواسع للتواصل الاجتماعي وعناصره وأشكاله؛ ويتسم بسمات الاتصال الإنساني كلها؛ إذ قلما نجد وسيلة اتصالية واحدة من الوسائل التي أوجدتها الإنسان تصمم خصائص الاتصال الشخصي والجماهيري والجمعي في آن واحد مثلما يفعل الإنترنت.

فهو من جهة يعدّ كالاتصال الشخصي الوجيه، يتيح لمستخدميه تفاعلاً تبادلياً، ويمكنهم من التحدث والتراسل في موضوعات مختلفة ومتوعة مع شخص أو أكثر من مكان في آن واحد وذلك عبر غرف التحدث، كما أنه يزودهم بالأخبار والمعلومات، ومصادر المعرفة في أي موضوع من الموضوعات التي يريدها. صحيح أن الاتصال بين الأفراد في هذا الشكل من الاتصال هو اتصال عن بُعد (on Line) في جوهره، غير أن التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال من أجل التقريب بين الأطراف المتصلة بالكتابة أو الصوت أو الصورة توفر لهذا النوع من الاتصال، إلى حد بعيد، مفومات الاتصال الوجيه كالتكثيف، والتبادلية في الأدوار ومع ذلك لا تجعل منه هذه الخصائص اتصالاً واجهياً يتسم بالخصائص نفسها التي يتسم بها الاتصال الوجيه<sup>(40)</sup> فالاتصال الوجيه، كما بينا سابقاً، هو اتصال يتسم بمعرفة أطراف الاتصال لبعضهم بعضاً مما يجعل هذه المعرفة تترك تأثيراتها على سير العملية الاتصالية بينهم ونتائجها عليهم. ويعدّ هذا الاتصال اتصالاً جماهيرياً أيضاً؛ إذ يقدم لمستخدميه



صوراً بصرية وسمعية متنوعة كذلك التي تقدم بها الوسائل الجماهيرية، ومع ذلك فهو ليس اتصالاً جماهيرياً بالمعنى الدقيق للاتصال الجماهيري.

وبالعودة إلى الدراسات التي تناولت الإنترنت بهذه وسيلة اتصال ذات خصائص فريدة من نوعها في هذا المجال فإننا نجد أن غالييتها كانت قد قامت بعقد مقارنات بين خصائصه وخصائص وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، وبخاصة الجماهيرية منها. وفي هذا الصدد نعد محاولة (تومسون) في فهم هذه الخصائص من أهم المحاولات في هذا الاتجاه، إذ يستند تومسون في توضيحه لخصائص الإنترنت على الطريقة التي يشترك فيها مع غيره من وسائل الاتصال وبالأخص الجماهيرية منها، ولجده يعقد مقارنة بين الإنترنت وبين هذه الوسائل بعدد من وسائط نقل ثقافي في المجتمع، حيث يرى (تومسون) أن وسائل الاتصال الجماهيرية هي، في الواقع، مؤسسات ضخمة تستند إلى قاعدة اقتصادية متينة، وتكنولوجيا معقدة تنتج أشكالاً متنوعة ومختلفة من السلع الثقافية (أخبار، وأفلام، ومعلومات، ومعارف، وأغانٍ إلخ)، تقوم بتوزيعها ونشرها على ملايين الأفراد المستهلكين لها، والذين هم بالطبع، مجهولو الهوية الثقافية والحرفية والسياسية والإثنية والعرقية والطبقية لدى منتج هذه السلع في المؤسسات الإعلامية<sup>(41)</sup>.

ومع أن هذا المفهوم لوسائل الاتصال الجماهيرية لا يختلف كثيراً عن المفهوم الذي لجده لها في أديبات الدراسات الاتصالية، إلا أننا نجد (تومسون) يتوسع، في تحديده لخصائص الجمهور المستهلك لانتاجها، ويذهب في شرحه طريقة عملها ليقابل بعد ذلك بينها وبين خصائص الإنترنت فوسائل الاتصال الجماهيرية، برأيه، تحتاج إلى خبراء ومترجمين في إنتاج السلع الثقافية ليتناسب مع تنوع خلفيات جمهورها المستهلك وانجذاراته ومعارفه وأذرائه، وبالإضافة إلى هذا فإن عملية الإنتاج الثقافي نفسها عملية معقدة للغاية تتحكم فيها عوامل سياسية واقتصادية وتكنولوجية من نوع خاص<sup>(42)</sup>.

وأما فيما يتعلق بطبيعة الإنتاج الثقافي في الإنترنت فهو من طبيعة تختلف عن طبيعة إنتاج مؤسسة الاتصال الجماهيرية له؛ فهو نظام مفتوح نسبياً بين المنتج

والمستهلك (المرسل والمتلقي)، ولا يتطلب جهداً ضخماً من متجيه كالذي تتطلبه عملية الانتاج في وسائل الاتصال الجماهيرية، مع العلم أن هناك مؤسسات ضخمة، تشبه مؤسسات الاتصال الجماهيرية، تعمل في هذا الانتاج ويعمل فيها خبراء متخصصون في تصميم برامج الكمبيوتر وتصميم أنظمة الرقابة، وأنظمة الدخول والتشغيل ونظم تخزين المعلومات ونقلها. ومع كل ذلك فإن متطلبات هذا الانتاج والجهود المبذولة فيه تبقى أقل مما تتطلبه عملية الانتاج الثقافي في مؤسسات الاتصال الجماهيرية.

وعلى الرغم من هذه الاختلافات بين الإنترنت ووسائل الاتصال الجماهيرية، يبقى هناك اختلاف مهم من نوع آخر بينهما يتعلق بطبيعة التفاعل بين متجيه هذه السلع وبين مستهلكها، ففي الاتصال الجماهيري لا توجد علاقة ولا تفاعل مباشر بين متجيه هذه السلع الثقافية (المرسلون) وبين مستهلكها (المتلقون) إذ لا يستطيع المستهلكون التدخل في ذلك كثيراً، لأن النمذجة الراجعة يسهم وبين هؤلاء المنتجين مقطوعة اللهم، إلا في بعض الحالات الاستثنائية الخاصة، الأمر الذي سيكون مكلفاً مادياً، وبحاجة إلى تقنية دقيقة ومعقدة لتنفيذ ذلك<sup>(43)</sup>

وأما في حالات الإنترنت، فالوضع مختلف إلى حد كبير، ففي هذه الحالة هناك علاقة تفاعل وحوار بين متجيه السلع الثقافية وبين مستهلكها، أي أن هناك تغذية راجعة بين الطرفين تسمح لكل منهما بالتحكم بقدر متساو من السلطة في تقرير تدفق سير العملية الاتصالية بينهم<sup>(44)</sup> إن هذه الخاصية للإنترنت هي التي تجعل من العملية الاتصالية بين المرسلين والمتلقين عملية متوازنة من حيث المشاركة في التفاعل والحوار الدائر بينهم من جهة، ومن حيث التحكم بطبيعة مجريات هذا الحوار من جهة أخرى، فلا سلطة لأحد الطرفين في هذه العملية على الآخر أكثر من غيره<sup>(45)</sup>

ومن الخصائص الأخرى التي يتصف بها الإنترنت وتميزه إلى حد بعيد عن غيره من وسائل الاتصال الأخرى، هي إتاحة الفرصة لمستقبلي السلع الثقافية بكافة أشكالها الاستفادة منها في أي وقت وفي أي مكان يشاؤون، فطبيعة عمل الإنترنت القائمة على

لتخزين المعلومات والمعارف تمكن المستهلك من الاستعادة منها في أي وقت يشاء وأي مكان يريد، وذلك بخلاف السلع الثقافية التي تنتجها مؤسسات الاتصال الجماهيرية المتغيرة بزمان ومكان محددين وعلى الرغم من الخصائص السابقة، تبقى هناك خصائص أخرى يضيفها بعض الباحثين تجعل من الإنترنت وسيلة اتصالية تروق لمستخدميها وتجعلهم يفضلونها عن غيرها من الوسائل الأخرى وهي<sup>(46)</sup>.

1- مرونة استخدام وسهولة الدخول إلى أي موقع من المواقع المتنوعة التي يريد استخدامها، متى شاؤوا ومتى شاؤوا ليلاً ونهاراً

2- يعمل الاتصال عبر الإنترنت على توسيع شبكة علاقات الفرد الاجتماعية مع الآخرين على المستوى المحلي والإقليمي والدولي بصرف النظر عن خلفياتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعرقية.

3- يتيح الإنترنت للأفراد فرصة تقديم أنفسهم للآخرين (Self – Presentation) بحرية كبيرة ودون قيود. وهذه الحرية تمنح بعض الأفراد مجالاً رحباً لتقديم أنفسهم بطريقة تمكنهم من إخفاء بعض الخصائص والصفات غير المرغوبة لديهم، والتي لا يرغبون أن يعرفها الآخرون عنهم (كالعمر، والمهنة، والجنس، والطبقة، والإعاقة الجسدية، وبعض السمات الشخصية كالبدانة أو النحالة، أو الخجل إلخ)، إذ قد تعمل هذه الصفات والخصائص على إحراج الفرد وخشيته من عدم تقبل الآخرين له في حالة تفاعله المباشر معهم، وأما في حالة اتصاله عبر الإنترنت، فإن بإمكان الفرد إخفاء هذه الصفات، وعدم إبرازها إذا ما أراد، لذا لا يشعر بالقيود أو الضيق أو الحرج، لأن طبيعة الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، يتسم في كثير من الأحيان بالغموض، مما يجعل الفرد يشعر بحالة من اللاتعین في شخصيته (Anonymous) وهذا يعني أنه شبه مجهول الهوية للآخر مما يدفعه لإبراز جوانب كثيرة من شخصيته لا يبرزها عادة في المواقف الاتصالية المباشرة والوجاهية، وغالباً ما تكون هذه الجوانب مثالية.

إن إبراز الإنترنت لهذه الجوانب جعل الباحثين، يحذرون أهم قنوات الاتصال

الإلكتروني- الوسيط المعاصرة التي تعمل على إبراز الفرد لجوانب متعددة ومفرطة في النشاط والفاعلية من شخصيته (Hyper personal Aspect)، لا يستطيع أن يبرزها أو يظهرها الاتصال الشخصي المباشر مع الآخرين بحكم القيود المفروضة على الفرد في هذا النوع من الاتصال .

4- (إن هوية الفرد غير المحددة (Anonymous) في الاتصال عبر الإنترنت، وغموض الموقف الاتصالي في كثير من الأحيان بين الأطراف المتصلة تشجع الفرد على إرسال رسائل اتصالية للآخرين واستقبال رسائل منهم قد يتعذر إرسالها واستقبالها في حالة الاتصال المباشر، ولجعله يقوم بأدوار مختلفة قد لا يقوم بها في المناسبات العادية أو للمواقف الاتصالية الوجيهة.

5- وأما الخصوصية الأخرى للاتصال عبر الإنترنت فهي مساحة للأفراد بالقفز فوق الحدود الجغرافية التي تفصل بينهم مما يتيح الفرصة أمام من يشتركون بأفكار متشابهة، ومصالح مشتركة، وهوايات معينة، وخلفيات اقتصادية وسياسية وفنية متشابهة من الالتقاء والتواصل فيما بينهم؛ ولذا يكون الإنترنت قد عمل على تعميق شبكة العلاقات الإنسانية<sup>(47)</sup>.

### مواقع التواصل الاجتماعي

بلغت تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني الوسيط ذروتها حين أدخلت الناس في شكل جديد من أشكال التواصل الاجتماعي لم يكن يخطر على بال أحد، وهو الاتصال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (social Network Sites) فقد جعلت هذه المواقع على تغيير واضح في مفهوم التواصل والتفاعل بين الأفراد والمجتمعات.

ويمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها: 'مواقع إلكترونية تقدم خدمات اجتماعية لمستخدميها لأغراض التواصل الإنساني والاجتماعي، تؤسسها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء وتربطها بخدمة تكوين صداقات، أو البحث عن

هوايات واهتمامات مشتركة، وصور وأفلام وأنشطة لدى أشخاص آخرين يتبادلونها فيما بينهم<sup>(48)</sup>

وفي الحقيقة، عملت هذه المواقع على إنهاء العديد من المفاهيم الإعلامية والاتصالية التي كانت سائدة في مجال الاتصال والإعلام، وبخاصة الجماهيري، كمفهوم حارس البوابة، وأحادية مصدر الرسالة الإعلامية، وهرمية الاتصال، وأدخلت بعض المفاهيم الجديدة، واضطلعت بأدوار ومهنات جديدة تتناسب وتتوافق مع التغييرات الاجتماعية والإعلامية والسياسية الجديدة. لقد أدخل هذا النوع من التواصل مفهوماً جديداً في الاتصال وهو 'صحافة الشعب' أو 'الإعلام الشعبي'، ونوعاً جديداً من الصحفيين هو 'المواطن الصحفي' بحيث بمقدور كل فرد أن يتحول إلى مراسل صحفي ينقل الأحداث التي يراها، بصرف النظر عن مكان وجوده أو مكانته الاجتماعية، على شكل أخبار عاجلة مرفقة بالصور التي التقطها بجهازه النقال. وهذا الشكل من الإعلام هو أحدث شكل من أشكال العولمة الإعلامية؛ حيث تتعامل المواقع على الشبكات مع المعلومة والخبر والحدث لحظة ولوحها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء في كافة أنحاء العالم معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد<sup>(49)</sup>.

وبغضن هذا استطاعت مواقع الاتصال على شبكة الإنترنت أن تحدث تطوراً ملموساً في طبيعة علاقات الشباب الشخصية والاجتماعية والزوجية والقريبة، وأن تدخلهم في عالم افتراضي مفتوح أمامهم لإبداء وجهات نظرهم ومواقفهم واتجاهاتهم نحو العديد من القضايا التي لم يكن بمقدورهم التعبير عنها في القنوات الإعلامية الرسمية أو غير الرسمية<sup>(50)</sup>.

ففي دراسة أجريت على (650) شاباً وشابة في المجتمع الأردني لمعرفة مدى التأثير الذي أحدثته المواقع، وبخاصة 'الفيسبوك' على مفهومهم للزواج، ومفهومهم للعلاقات القربانية تبين بأن هذه المواقع قامت بدور واضح في تغيير هذين المفهومين،

والعديد من المفاهيم الأخرى المرتبطة بهما<sup>(51)</sup>. وأما في المجال السياسي فقد قامت هذه المواقع بدور لا يمكن التقليل من شأنه في التأثير على حشد الرأي العام وتعبئته بالانتماء الذي يريده مستخدمو هذه المواقع وقد أكدت الأحداث الأخيرة في كل من تونس ومصر وليبيا هذا الدور التعبوي لهذه المواقع.

## مراجع الفصل

(1) Bittner, J R (1980). Mass Communication: An Introduction. Cliffs, N. J: Prentice-Hall, Inc,

(2) المرجع السابق

(3) Harns, L (1974). Human Communication: the New Fundamentals. New York. Harper And Row.

(4) Bittner J R (1980)

(5) بتر، المرجع السابق.

(6) Giddens, A. (1999) Runaway world, The BBC Reith Lectures, London, BBC Radio 4 BBx Education

(7) Hybels, S and Weaver, R. (2001). Communicating Effectively Boston McGraw-Hill.

(8) المرجع السابق.

(9) المرجع السابق.

(10) DeFleur, M and Ball - Rokeach, S. (1989) Theories of Mass Communication. New York. Fifth Edition.

(11) المرجع السابق

(12) DeFleur, M and Ball-Rokeach, S. (1989) Theories of Mass Communication, Longman: New York. Fifth Edition.

(13) بتر، مرجع سابق.

(14) McQuail, D (1989). Mass Communication Theory: An Introduction. Second Edition. SAGE Publication.

- 
- (15) دونلور وروكيتش: المرجع السابق.
- (16) المرجع السابق
- (17) المرجع السابق.
- (18) ديس ماكويل مرجع سابق.
- (19) Defleur, M, and Ball- Rokeach, S. (1989) مرجع سابق
- (20) بتر. مرجع سابق
- (21) المرجع السابق
- (22) McQuail, D. (1988) مرجع سابق
- (23) المرجع السابق
- (24) Klapper, J. (1963). The Effects of Mass Communication. Illinois: The Free Press.
- (25) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (26) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (27) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (28) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (29) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (30) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (31) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.
- (32) دونلور، بول روكيتش، المرجع السابق.



---

(33) دوفلور، بول ووكيتش، المرجع السابق.

(34) Miliband, R. (1969). *The State in Capitalist Society* London: Weidenfeld Nicolson.

(35) Murdock, G And Golding, P (1977). " Capitalism ,Communication And Class Relations" In Curran J etal (eds). *Mass Communication And Society*, London: Edward Arnold.

(36) Whale, J. (1977). *The Politics Of The Media*. London: Fontana.

(37) Bilton, T (eds). (2002). *Introduction To Sociology* Palgrave Macmillan. Fourth Edition.

(38) للمحوط صابر ومحمد البخاري (1999) العولمة والتبادل الإعلامي الدولي دمشق. دار حلاء الدين

(39) يحيى البخاري (2004) كوبة الاتصال، حولية الثقافة شبكات الارتباط والممانعة الرباط: منشورات عكاظ. وانظر كذلك:

(40) Slevin, J (2000) *The Internet and Society*. Cambridge: Polity Press.

وانظر كذلك

(41) Thompson, J (1990) *Ideology and Modern Culture: Critical Theory in the Era of Mass Communication*. Cambridge: Polity Press.

وانظر كذلك أعمال كل من:

- محمد عبد الحميد (2009) الاتصال الرقمي في: محمد سيد أحمد ومائل الاتصال من النادي إلى الإنترنت. القاهرة- دار الفكر العربي الطبعة الأولى

- رهاب النناخلي (2009) انترنت الاتصال. في. محمد سيد أحمد. المرجع السابق

---

(42)Thompson J. (1990) *Ideology and Modern Culture: Critical Theory in the Era of Mass Communication*. Cambridge: Polity Press.

(43) سلفن، (2000)، مرجع سابق.

(44) المرجع السابق

(45) المرجع السابق

(46)Bellamy, A. and Hanewicz, C. (2001) "An Exploratory Analysis of the Social Nature of Internet Addiction.", *Electronic Journal of Sociology* Vol. 5 ,No3 , March.

(47) كارن كروس، مرجع سابق.

(48) عباس صادق (2008) الإعلام الجديد: المفاهيم والوسائل والتطبيقات عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع وانظر كذلك:

- بشرى الراوي (2012)، دور مواقع التواصل الاجتماعي في التنشيط مدخل نظري، مجلة الباحث، العدد (18)، من ص: 94-112.

(49) يحيى الحياري (2013) مقابلة الرباط 10 يناير

(50) حلمي ساري (2005) ثقافة الإنترنت، دراسة في التواصل الاجتماعي عمان دار هداوي للنشر والتوزيع.

(51) حلمي ساري (2012)، كيف صلت مواقع التواصل الاجتماعي على تغيير العلاقات الزوجية والقريبة في المجتمع الأردني (في النشر)



## **التمثيل الثالث**

**التواصل الاجتماعي: النظريات والنماذج**

## **الفصل الثالث**

### **التواصل الاجتماعي: المنظورات والنماذج**

#### **مقدمة**

التواصل الاجتماعي من منظور العمل المؤثر

التواصل الاجتماعي من المنظور التفاعلي

التواصل الاجتماعي من المنظور التبادلي

التحليل التبادلي عند إيريك بيرن.

حالات الشخصية عند إيريك بيرن.

أشكال التواصل التبادلي وحالاته

المنظور التبادلي: المهارات المتعلمة.

المراجع

## الفصل الثالث

### التواصل الاجتماعي، المنظورات والنماذج

لئن الآخر يخطر على بالي ويشككني وما أنه

شككن من اجلي، وانني شككن من اجله

سنوكر

#### مقدمة

حين تحدثنا عن مقومات الاتصال ومركزاته ومبادئه في الفصل الأول، كنا قد أكدنا ونقها، على أهمية مقوم التبادل (Transaction) في العملية الاتصالية والدور الذي يقوم به في إلحاز هذه العملية. وكان هدفنا حينها لفت نظرك إلى ما يتمتع به التبادل من أهمية بارزة وحيوية فائقة في عملية التواصل الاجتماعي. فماذا نعني بالاتصال التبادلي؟ ومتى يكون الاتصال تبادلياً؟ وهل تختلف النظرة إليه من هذا المنظور عن نظرات الآخرين له من منظورات أخرى مختلفة؟ وهل نظرة الأفراد إلى الاتصال نظرة تبادلية تؤثر على مجريات سير العملية الاتصالية ونتائجها بينهم؟ وهل المهارات التي يمكن تعلمها من رؤيتنا له من هذا المنظور تختلف عن غيرها من الرؤى الأخرى؟

(إن هذا الفصل مخصص للإجابة عن هذه الأسئلة، وغيرها من الأسئلة الأخرى التي من شأنها توضيح مفهوم الاتصال التبادلي، آملي أن يضيف إليك هذا المفهوم مهارات جديدة تساعدك على النجاح في حياتك اليومية والمهنية ومن أجل الفائدة المرجوة من ذلك ارتأينا أن نضع لك الاتصال التبادلي في سياقه التاريخي؛ يمكن القول بأن هناك وجهتا نظر للاتصال - تاريخياً - سبقتا وجهة النظر التبادلية التي نحن بصدد تحليلها وتبيان دلالاتها ومهارتها في عملية التواصل الاجتماعي. لذا، سنقوم

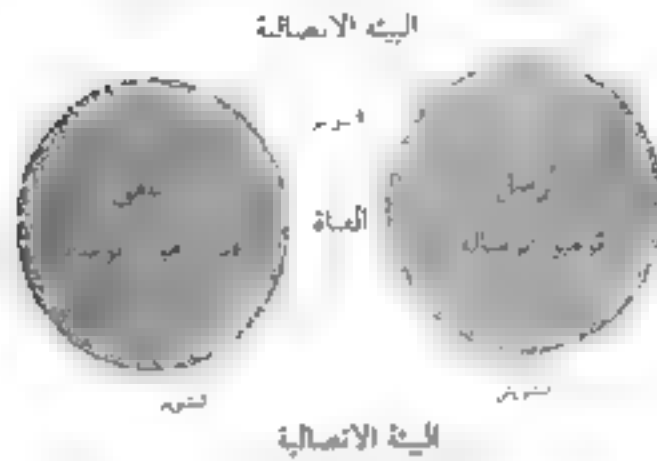
بتوضيحهما وشرحهما حتى يتسنى لك فهم مرتكزاتهما ومبادئهما. وبعد ذلك سنقوم بعرض تفصيلي وشرح شمولي لوجهة النظر التبادلية للاتصال بعدد الأحداث والأكثر شمولية وقرباً من الفهم الدقيق لطبيعة العملية الاتصالية. فدعنا نبدأ بشرح هذه المنظورات الثلاثة للاتصال حسب تسلسلها التاريخي.

### التواصل الاجتماعي: منظور الفعل المؤثر

تعني كلمة فعل (Action) تلك السلسلة من الأعمال أو الأحداث التي يقوم بها المرسل من أجل إحداث تأثير ما في المتلقي. ولأن التأثير هو غاية أصحاب هذا المنظور لذا يطلق عليه منظور التأثير. وبعد هذا المنظور من أوئل المنظورات من وجهة النظر التاريخية التي نظرت إلى العملية الاتصالية بأنها عملية طولية أو خطية (Linear) تشير باتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي (One-Way Communication) بمعنى آخر يعتمد نجاح الاتصال وفقاً لهذا المنظور على حكمة المرسل في صياغة رسالته، وعلى مهارات الاتصال التي يتحلى بها. ويرى أصحاب هذا المنظور أيضاً بأن المرسل هو المحور الأساس في العملية الاتصالية وذلك دون ما اعتبار بذكر للمتلقي في هذه العملية، ودرن الأخذ بالحسبان بالأبعاد المتعددة في هذه العملية، والعوامل الكثيرة التي تؤثر فيها كاللور الذي يقوم به المتلقي في نجاح العملية الاتصالية، والمناخ الاتصالي أو البيئة الاتصالية، على سبيل المثال (انظر الشكل التوضيحي 1).

## الشكل (1)

الاتصال من منظور الفعل المؤثر الاتصال الخطي



تقلاً من بيركو وولفن 1989

تعود البدايات الأولى في النظر للاتصال من منظور الفعل المؤثر إلى الفيلسوف اليوناني أرسطو الذي قام بعمل من الاتصال ضمنه تلك الأفعال التي يجب أن يقوم بها الخطيب (المتحدث) البليغ حتى يؤثر في مستمعيه. ويؤسّر أرسطو في هذا لعمل أيضا المعاصر التي يجب أن تشملها خطبته (رسائله) فالتأثير الرئيس، برأيه، يجب أن ينصب على المهارات البلاغية، والقدرة الخطابية (قوة الصوت، والمنطق، والحجة)، وطرق صياغة خطبته المؤثرة في الجماهير فالخطيب المؤثر، برأيه، هو الذي يقوم بأعمال أو أفعال بلاغية - إقناعية من شأنها أن تفعل فعلها في المتلقي أو المتقنين، أو تؤثر فيهم تأثيراً لا يقاوم. وبدا يلح الخطيب، برأيه، حايته ويحقق أهدافه<sup>(1)</sup>

تأمل، الآن، في هذه النظرة للاتصال. ماذا تستتج منها؟ قد تتسرع وتقول أنها نظرة صائبة، لأن غاية أي اتصال هو إحداث التأثير في المتلقي. هذا صحيح، ومع ذلك إذا تأملت جيداً في مجريات العملية الاتصالية من هذا المنظور ستجد أن أرسطو، وغيره ممن يظنون إلى الاتصال بهذه النظرة، يلغي دور المتلقي في هذه العملية، ويجعله إلى مجرد متلقي لا حول له ولا قوة إلا الانبهار بقوة حجج المرسل وفصاحته وبلاغته



هل هذا، برأيك، هو دور المتلقي في العملية الاتصالية بمفهومها الحقيقي؟ لا نعتقد ذلك أبداً فنحن لا نختلف مع أرسطو في ضرورة تحلي الخطيب/ المرسل بصفات البلاغة والتأثير وقوة الحجج- خاصة أن الفترة الزمنية التي عاش فيها أرسطو كانت فيها الخطابة أهم متطلبات النجاح لأي خطيب؛ ومع ذلك فنحن لا نشاطره وجهة نظره في الدور الذي يحدده للمتلقي/ الجمهور. فمحصراً لرسطو لهذا الدور في مجرد الاستماع أو الاستقبال أو التلقي لما يأتيه من المرسل هو في الواقع دور غير منصف له في هذه العملية، وغير صحيح أيضاً من وجهة النظر الحديثة في فهم هذا الدور في العملية الاتصالية لهذا السبب نسمى وجهة النظر للاتصال من هذا المنظور الاتصال بانجهاً واحداً أو الاتصال ذا الاتجاه الخطي

ولقد سيطرت وجهة نظر أرسطو في الاتصال كونه سلسلة من الأفعال أو الأعمال التي يقوم بها شخص واحد (المرسل) من أجل إحداث تأثير ما على الجماهير المتلقية لرسائله على الفكر الاتصالي لفترة طويلة امتدت من العصر اليوناني مروراً بالقرون الوسطى واستمرت، بل وانتعشت في الخمسينات والستينات من القرن الماضي؛ حيث نجد لها صدى واسعاً وتطبيقاً كبيراً في هذه السنوات

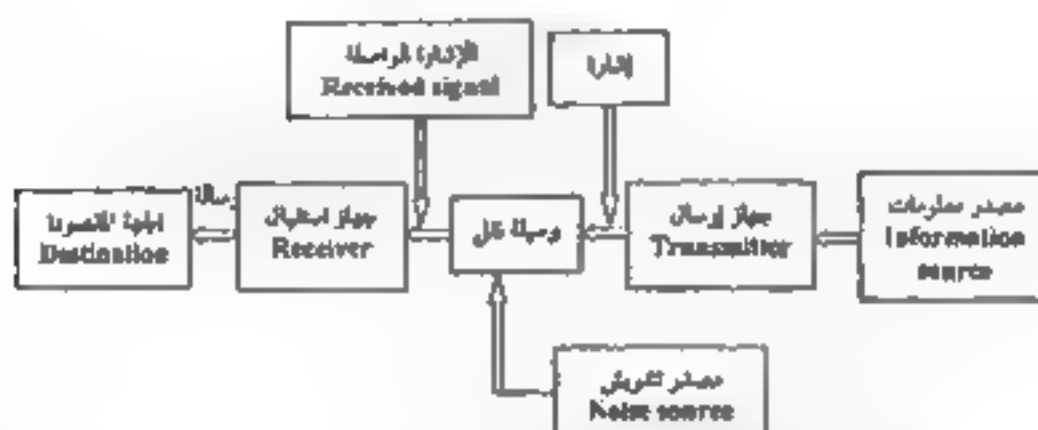
ومن أهم الأعمال التي ظهرت في تلك الفترة، أي الخمسينات، وأسهمت في انتشار النظرة للاتصال من منظور الفعل عمل كل من عالم النفس الأمريكي سكنر (Skinner) في مجال تعلم الفرد لسلوكه والقائم، براه، على مفهوم المثير- والاستجابة والتعزيز، ثم عمل المهندسين الأمريكيين أيضاً شانون وويفر (Shannon & Weaver) صحيح أن (سكنر) لم يُجَنِّ بوضع نظرية خاصة في الاتصال الإنساني، ولكن تم تطبيق نظريته القائمة على المثير والاستجابة على السلوك الاتصالي<sup>(2)</sup> لذا، لن نتحدث عنها بالتفصيل ها، على الرغم من أهميتها وتأثيرها على تفكير الناس، بل متحدث عن رأي (شانون وويفر) في ذلك

رؤية (شانون وويفر) للاتصال: بحسب نموذج (شانون وويفر) ورؤيتهما للاتصال أوضع النماذج الطولية أو الخطية التي تنتج تحت رؤية الاتصال من منظور

العمل المؤثر، إذ يعد الأساس لعدد كبير من الماذج الخطية الأخرى اللاحقة التي استندت إليه في تفسير الاتصال وللمئين السيين اختراقه هنا، لأنه ينظر للاتصال من منظور العمل (Action)، وليكون نموذجاً تطبيقياً على هذا النوع من وجهات النظر الطولية للاتصال، مع أنه في الأصل نموذج رياضي معني بمتغيرات التكنولوجيا (انظر الشكل التوضيحي 2).

## الشكل (2)

### نموذج شانون وويفر/رسالة



ينظر (شانون وويفر) إلى الاتصال نظرة أرسطو إليه، ولكنهما صاغها بطريقة معاصرة تناسب مع خلفياتهما في مجال هندسة الاتصالات؛ إذ قام هذا المهندس باستعارة عدد كبير من المفاهيم الرياضية والهندسية، وبخاصة مفهوم المعالجة المعلوماتية (Information Processing)، وحاولا تطبيقها على السلوك الاتصالي مما كان له الأثر الأكبر، كما أشرنا قبل قليل، في اعتماد عدد غير قليل من الباحثين عليه في الخمسينيات والستينيات وبداية السبعينيات<sup>(3)</sup>

يشبه (شانون وويفر) الاتصال الإنساني بعمل الآلات التي تنقل المعلومات ووفقاً لهذا النموذج، فإن المكونات الأساسية التي تصنع العمل الاتصالي هي كما يلي. هناك مصدر المعلومات (Information Source) الذي يقوم باختيار رسالة أو سلسلة من الرسائل ويضعها في (كود/رموز) بواسطة جهاز إرسال يقوم بدوره بتحويلها إلى

إشارات وبعد ذلك يقوم جهاز الاستقبال بفك (كود/رموز) الإشارات ويحوّلها إلى رسالة يستطيع أن يستقبلها المتلقي. ولكنه إذا ما طرأ أي تغيير على الرسالة في جهاز الإرسال وجهاز الاستقبال فإن مردّ ذلك، برأيهما، هو التشويش الذي ينبع من الاختلاف بين الإشارات المرسلّة والإشارات التي تمّ استقبالها.

تأمل الشكل التوضيحي للنموذج، ماذا تستتج منه؟ إنك حتماً تستتج غياب دور المتلقي أيضاً في العملية الاتصالية. وتأمل كذلك مفهوم الاتصال عندهما ماذا ستلاحظ؟ ستلاحظ أيضاً أن الاتصال لديهما هو عملية تتكون من سلسلة من الخطوات تتدفق فيها المعلومات من مرسل إلى مستقبل عبر قناة ما، ولا يكون هذا الاتصال ناجحاً إلا إذا انسابت هذه المعلومات بشكل صحيح عبر هذه القناة دون تعطيل لها من مرسلها إلى المستقبل الذي يتظرها. فإذا ما وقع خلل في الاستقبال فهو، برأيهما، خلل وقع في سير هذه المعلومات أثناء تدفقها وسريانها في هذه القناة. هل تأملت في هذه الرؤية للاتصال؟ أين دور المتلقي في هذه العملية؟ لا دور له، كما ترى، سوى التلقي أو الاستقبال كما هو الحال عند أرسطو، أي أنه دور سلبي وغير فاعل. وليريد من توضيح وجهة النظر التي تنظر إلى الاتصال من منظور الفعل (أي التأثير الخطي) دعنا نضرب لك المثال التوضيحي التالي

لنفرض أنك اشتريت جهاز تلفزيون أو كمبيوتر جديد من متجر ما لتستعمله في بيتك، فكيف ستشغله إذا لم يأت معك الخبير إلى البيت لتشغيله؟ في هذه الحالة ستقوم بقراءة تعليمات الشركة المصنعة (الرسالة) خطوة خطوة، ومرحلة مرحلة حتى تستطيع تشغيله. وإذا لم يحدث في ذلك فإن العملية الاتصالية قد لمحت دون أن ترى المرسل أو تتحدث معه أو تحاوره أو تستفسر منه عن نقطة ما. ما الذي حدث هنا بلغة الاتصال؟ الذي حصل هو أن الشركة المصنعة (المرسل) وضعت رسالتها (التعليمات والإرشادات وطريقة الاستعمال والتركيب) في كتيب (القناة) وما عليك سوى قراءة ذلك. فإن قرأته وطبقته خطوة خطوة (سلسلة الأعمال التي تقوم بها) واشتغل الجهاز،

فقد نجحت العملية الاتصالية حسب ما يرى أصحاب هذا النموذج الخطي أي تحدث التأثير المطلوب.

إن الاتصال بهذه الطريقة من هذا المنظور التقني يعد اتصالاً ناجحاً لأنه حقق هدفه أو غايته. وإذا كان هذا النوع من الاتصال يعدّ اتصالاً ناجحاً في الاتصالات ذات البعد التقني غير أنه لا يعدّ كذلك في مجالات الاتصال الأخرى كمجال العلاقات الاجتماعية، لأنه يغيب دور التفاعل بين أطراف العملية الاتصالية في هذه المجالات من العلاقات الاجتماعية

ودعني أوضح لك لماذا هو اتصال غير فاعل تحيل بأن معلماً يقوم بشرح الحصة للتلاميذ بطريقة الإلقاء، دون إشراكهم بها، أو عضو هيئة تدريس في الجامعة يلقي بمحاضراته بالطريقة نفسها، أو مدير مؤسسة يوضح للموظفين في مؤسسة خطة المؤسسة للسنوات الخمس القادمة دون أن يسمع منهم وجهات نظرهم فيها، أو رب الأسرة الذي يلقي على ابنه إرشادات تتعلق بمستقبله أو كرويات تتعلق بزواجه دون أن يستمع إلى كلمة واحدة من ابنه حول ما سمعه منه. ما الذي سيحدث في هذه المواقف الاتصالية جميعها؟ إنها مواقف ستؤول في الأغلب إلى الفشل. ففي حالة المعلم، لقد شرح الحصة/ الدرس (الرسالة) للتلاميذ (المستقبلين) ولكنه لم يشركهم ويتفاعل معهم ويستمع إلى وجهات نظرهم وآرائهم فيما يقول. لقد تم الدرس من الناحية الفنية (الشرح)، ولكن عدم إشراك التلاميذ في الحصة ومجرباتها يجعلنا نشك بكفاءة هذا النوع من التدريس التلقيني، ومدى كفاءته تربوياً واجتماعياً ونفسياً، وبالتالي ستوقع بأن يفشل التلاميذ في تحصيلهم في تلك الحصة، وإن نجح بعضهم، يكون المعلم قد فشل في بناء علاقات ودية وجادة مع تلاميذه، لأن هذا الأسلوب من التدريس يفقدهم ثقتهم بأنفسهم، ولا ينمي عندهم القدرة على التفكير المستقل بعيداً عن هذا المدرس. وإذا تحول حصته إلى حصة محملة، ويتحول هو برأيهم إلى مدرس ملقن وليس معلم ملهم. وكذلك الحال في وضع الأسناد الجامعي، ومدير المؤسسة، ورب الأسرة فأساليبهم في التعامل مع الآخرين تقتصر إلى التفاضل والمشاركة، تلك

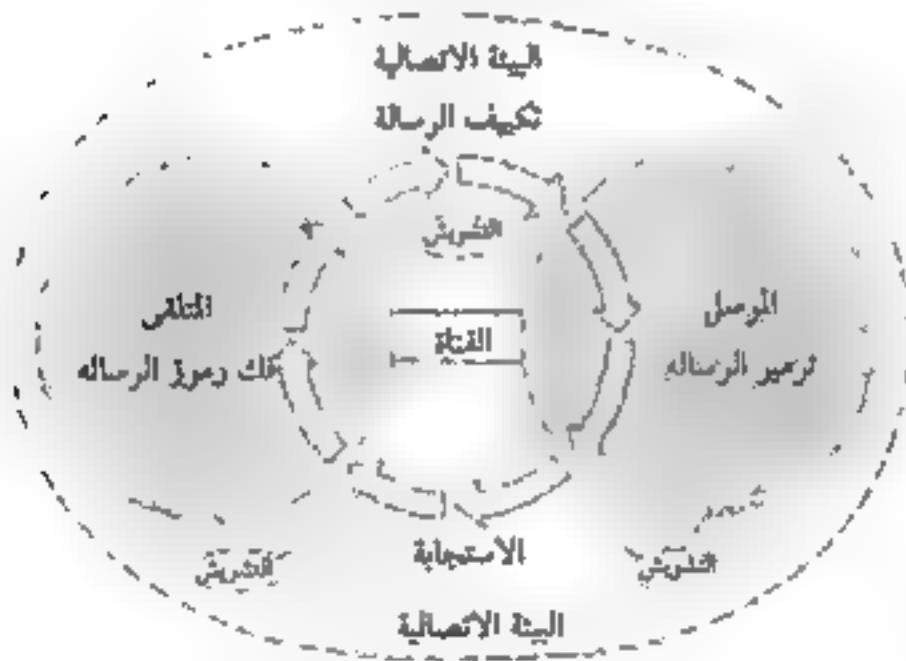
العملية الأساسية التي يقوم عليها التواصل الاجتماعي، لذا، كان لابد من ظهور نموذج جديد يأخذ هذا البعد بالحسبان.

### التواصل الاجتماعي من المنظور التفاعلي

نظراً إلى حواش القصور العديدة في وجهة النظر الخطية السابقة إلى الاتصال، فقد أدخل أبحاثون في الاتصال بعداً جديداً إلى العملية الاتصالية من شأنه مساعدتنا في تفسير جوانب عديدة من سلوكياتنا لم تستطع وجهة النظر السابقة الإجابة عنها ويتعلق هذا البعد الجديد بعملية التفاعل بين المرسل والمتلقي Communication-as-Interaction) لذا يعدّ النموذج الجديد تطوراً في التفكير الاتصالي<sup>(4)</sup>

#### الشكل (3)

##### الاتصال عملية تفاعلية



مُعدّلاً من بيركو وولفن 1989

يعدّ كلٌّ من المفكر ولبور شرام (W Schramm)، والمفكرين وستلي وماكلين (Westley and Maclean)، اللذين صاغوا نموذجاً اتصالياً معاً عُرف باسمهما، والمفكر

الكندي جون كوتليه (Jean Cloutier) من أهم المفكرين الذي أسهموا في صياغة  
المنظور التفاعلي الدائري للاتصال

ويقوم المنظور الجديد على مفهومين متداخلين، هما:

أ- التفاعل بين المرسل والمتلقي

ب- الاستجابة أو التغذية المرتدة (Feedback) التي يبحث بها المتلقي إلى المرسل  
حول ما وصله منه من رسائل؛ حيث تعمل هذه الاستجابة على تحويل  
الاتصال من بعده الأحادي الخطي، كما في الرؤية السابقة، إلى بعده  
التفاعلي الدائري القائم على سلسلة من الأفعال (Actions) وردود الأفعال  
(Reaction) بين المرسل والمتلقي (انظر الشكل التوضيحي 3)

وبناء على هذه الرؤية للاتصال تأخذ العملية الاتصالية الشكل التالي: هناك  
شخص ما يريد إرسال رسالة إلى شخص آخر، فيقوم بوضع أفكاره في رموز ويرسلها  
ياحدى القنوات الحسية إليه ويقوم هذا الشخص المتلقي بتفكيك هذه الرموز، أي  
فهمها وتفسيرها حتى يتمكن من أن يرد عليها، لذا عليه أن يضع هو الآن أفكاره في  
(كود) ويرسلها إلى المتلقي (الذي كان مرسلًا قبل لحظات)؛ حيث سيقوم المتلقي  
الجديد بتفكيك معاني الرسالة ودلالاتها التي وصلته من المرسل وبعد عملية التفكيك  
هذه يضع المستقبل أفكاره في (كود) فيقوم بإرسالها من جديد إلى المتلقي الذي يقوم  
بدوره بفك شيفرة ورموز هذا المرسل لينسى له الرد عليها. وهكذا تستمر العملية  
بينهما بين إرسال واستقبال، واستقبال وإرسال

ويعد أن اتضحت لك رؤية الاتصال من هذا المنظور التفاعلي دعنا نوضحه لك  
من خلال منظورين إثنين يتدرجان تحت هذه الرؤية التفاعلية - الدائرية للاتصال  
النموذج الأول لعالم الاتصال (ولبور شرام) الذي أثر في اتجاه البحث في الدراسات  
الإعلامية فترة طويلة من الزمن والنموذج الثاني (كوتليه) لعالم الاتصال.

## 1- نموذج ولبور شرام

حاول (شرام)، في الحقيقة، أن يؤسس لمفاهيم عديدة حول رؤيته للعملية الاتصالية، وهذه المفاهيم هي:

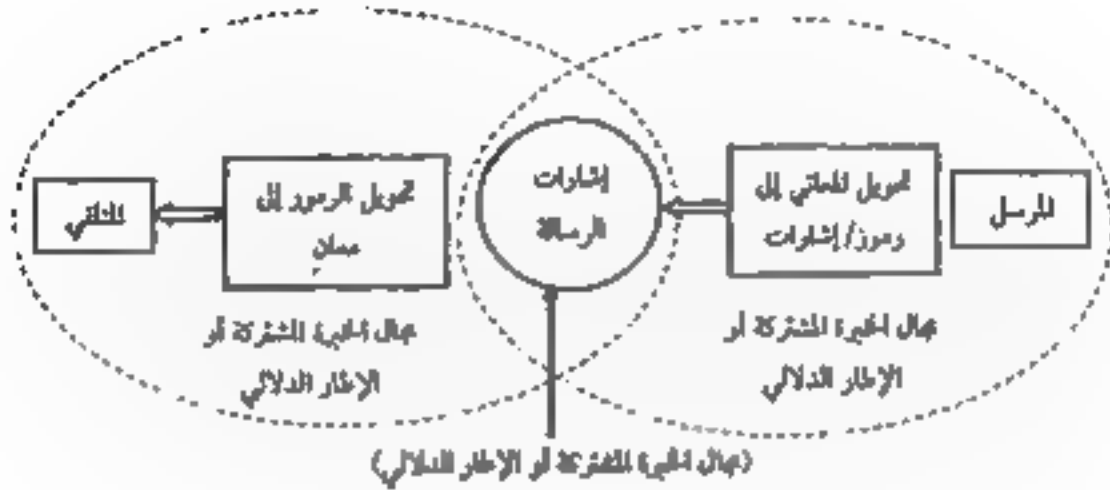
- 1- مفهوم التفاعل.
- 2- التعلية المرتدة أو الاستجابة
- 3- الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي.
- 4- القيم الاجتماعية.
- 5- اللغة المشتركة بين المرسل والمتلقي.

إن هذه المفاهيم جميعها، كما يرى (شرام)، تقوم بدور كبير في تمجّاح العملية الاتصالية بين المرسل والمتلقي، ومعنى أكثر دقة فإن فهم العملية الاتصالية لا يتم دون أخذ هذه الأبعاد بعين الاعتبار.

وفي الحقيقة، فإن الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي وكذلك الاستجابة نات بالعملية الاتصالية عن الفهم الضيق لها والذي كان يركز على البعد الخطي - الطولي، وجمعت من الفهم الصحيح لها والذي هو أقرب للواقع<sup>(4)</sup> فالاستجابة، كما يرى (شرام)، تولد للمرسل والمتلقي معلومات أولية عن سير العملية بينهما، وتعطي في الوقت نفسه برعاً من اهتمام المرسل بالمتلقي باعتبار هذا الأخير فاعلاً للحدث الاتصالي ومؤثراً له وصانعاً له بالقدر نفسه الذي يصنعه المرسل أو يؤثر فيه (انظر الشكل التوضيحي 4).

#### الشكل (4)

مجال الخبرة المشتركة أو الإطار الدلالي المشترك



والآن، تأمل في الاتصال من هذا المنظور الجديد ما الذي أضافه هذا المنظور للاتصال إلى المنظور السابق؟ لا شك أنك ستتمق معي في أنه يعكس رؤية أشمل للاتصال من رؤية المنظور السابق، لأنه يعبر المتلقي أو الطرف الآخر في العملية الاتصالية أهمية خاصة لم يُعربها إباء المنظور السابق.

وعلى الرغم من المزايا العديدة التي أضافها هذا المنظور للاتصال إلا أنه لم يخل من بعض جوانب القصور. ولقد لخص (ستيوارت ولوجان) نقاط الضعف في هذا النموذج كما يلي<sup>(6)</sup>

1- إن تفسير سير الاتصال بهذه الطريقة غير دقيق لأنها تقطع إنساية العممية الاتصالية ونحرفها، وتقسّمها بين مرسل نشط يرسل رسالة إلى متلقي 'خامس' يتظرها غير أن هذا كالتلقي - الخامل' يتحول إلى مرسل نشط وذلك حين يرد على ما وصله من رسائل من المرسل الذي هو الآن في حالة انتظار ما سيصله من استجابة أو تغذية راجعة إن حالة انتظاره هذه تحيله إلى متلقي غير نشيط وهكذا، كما يقول (ستيوارت ولوجان)، فإن إنساية الاتصال لم تأخذ مجراها الفعلي



والطبيعي بينهما بل إنها بهذه الطريقة تحيل الاتصال إلى سلسلة من الأفعال المبنية على ما يسمى السبب والنتيجة Cause-effect، وإن جوهر تفسير الاتصال بالاستناد إلى مفهوم السبب والنتيجة لا يختلف كثيراً عن مفهومي المثير والاستجابة فهي كلتا الحالتين يكون المرسل هو المثير - أو السبب، وتكون ردود أعمال للتلقي هي الاستجابة أو النتيجة

2- إن تجزئة الاتصال بالطريقة السابقة نشوء العملية الاتصالية ولا تعكس طبيعتها المتداخلة والمتشابكة والمعقدة. فالقول بأن هناك مرسلأً مشيخاً يبعث برسالة إلى متلقٍ ضاحك، يتحول بدوره إلى مرسل نشيط، ويتحول المرسل إلى متلقٍ ضاحك، وهكذا دواليك، هو تبسيط مبالغ فيه لعملية معقدة ومتشابكة لا تأخذ باعتبارها ما يحدث فعلاً للبشر أثناء تواصلهم ببعضهم بعضاً.

إن أخطر ما في وجهتي النظر السابقتين للاتصال كما يقول (ستيوارت ولوجان) هو أنهما يفسران مشكلات التواصل الاجتماعي بردها إلى شخص واحد تسبب في هذه المشكلة أو المشكلات، وعليه فهو اللام والمستول عن تلك المشكلة. وأما الطرف الآخر فلا لوم عليه لأنه تصرف كردة فعل لما حصل له. وهذا بالطبع تفسير ساذج وغير دقيق لما يحدث للناس وهم يتراجعون معاً. فأتساءل الاتصال يحدث أشياء كثيرة لها معاً، ومن الخطأ تحميل طرف واحد من أطراف العملية التواصلية كل ما حصل بينهما.

ورهم هذه الانتقادات، يبقى هذا المنظور، في الحقيقة، إسهاماً كبيراً في فهم عملية التواصل الاجتماعي فالتعامل بين أطراف العملية الاتصالية شرط ضروري للمجاحة.

#### 4- نموذج "كوتلييه":

بعد نموذج الباحث الكندي (كوتلييه) المسمى التل الجليدي (Ice Berg Model) من أهم النماذج التفاعلية - الدائرية، حيث جاء نموذج ردة فعل على النماذج

الخطية التي لم تقدم رؤية صائبة لفهم عملية التواصل الاجتماعي بشكل دقيق، ويعد (كوتليه) عملية الاتصال في جوهرها عملية دائرية تفاعلية فالمرسل في هذا النموذج هو متلق أيضاً. وكذلك المتلقي هو مرسل في الوقت ذاته. ما مرتكزات هذا النموذج؟ وكيف يفسر سير العملية الاتصالية؟

يشبه (كوتليه) شخصية كل من المرسل والمتلقي أثناء اتصالهما مع بعضهما بعضاً في المواقف الاتصالية والمناسبات الاجتماعية المختلفة بمجملين شخصين من الجبلين مخفيين تحت سطح ماء البحر والذي لا يبدو منه للأحر سوى جزء ضئيل جداً لا يتعدى  $\left(\frac{1}{8}\right)$  هذا الجبل وأما الجزء الكبير من هذا الجبل الضخم  $\left(\frac{7}{8}\right)$  فهو مخفي في أعماق البحر ومع ذلك فهذا الجزء المخفي هو الذي يتحكم بسير الجزء البارز الذي يطفو فوق سطح الماء أي أن الأحر الذي نتواصل معه لا يرى من شخصيتنا الحقيقية سوى  $\left(\frac{1}{8}\right)$ . ونحن كذلك، لا نرى من شخصيته إلا  $\left(\frac{1}{8}\right)$

وفي ضوء ذلك يرى (كوتليه) الجزء المغمور أو المخفي من هذا الجبل تحت سطح الماء أهمية كبرى للدور الذي يلعبه في توجيه الجزء البارز منه للعيان وتحريكه. ونظراً للعمليات المعقدة التي تتم في هذا الجزء الضخم المغمور تحت سطح الماء فإنه يتوجب أن نصب اهتمامنا، كما يرى (كوتليه)، عليه إذا ما أردنا أن نفهم طبيعة ما يحدث بين هذين الشخصين اللذين يتواصلان (الجبلان الجليديان) فالأى حد يتحكم الجزء المخفي من شخصياتنا (الجزء المغمور من الجبل الجليدي) بالجزء الذي يظهر عليه للأحرين (الجزء البارز فوق سطح الماء البحر)؟ وما مكونات هذا الجزء المغمور من شخصياتنا الذي يتحكم بسير تفاعلنا واتصالنا معهم؟.

يرى كوتليه أن الرسالة التي نريد أن نبعثها للأحر في هذا النموذج التفاعلي الدائري تمر في ثلاث مراحل أو مناطق متلاحقة قبل أن تصل إليه، وتخضع الرسالة في كل مرحلة أو منطقة منها لتغيرات كثيرة ومعقدة، بعضها داخلي، أي يتعلق بالفرد المرسل أو المتلقي، وبعضها الآخر خارجي لا دخل لأطراف التواصل فيها. ومع ذلك

تؤثر كل هذه المتغيرات على سير العملية الاتصالية بين الشخصين (الجيلين)، وعلى محتوى الحديث بينهما، وعلى النتائج المترتبة عن هذا الحديث كذلك. وأما هذه المراحل أو المناطق فهي<sup>(7)</sup>.

مراحل سير الرسالة من المرسل إلى المتلقي

أولا المرحلة التي تمر بها الرسالة في المنطقة المغمورة تحت سطح الماء

ثانيا مرحلة وصع الرسالة في رموز (مرحلة الترميز).

ثالثا: مرحلة فك رموز الرسالة

وسنشرح كل منطقة من هذه المناطق أو الطرق التي تمر بها وتسلكها رسالة المرسل حتى تصل إلى المتلقي الذي ستمر رسالته هو أيضا بالطرق أو المراحل نفسها، لأن كل مرسل هو متلق، وكل متلق هو مرسل أيضا وفقا لهذا النموذج

أولاً: المرحلة التي تمر بها الرسالة في المنطقة المغمورة تحت سطح الماء:

تلك الرسالة قبل أن تصل إلى المتلقي طريقاً طويلاً تحت سطح الماء (الجزء المغمور من شخصية الفرد غير المرئي للطرف الآخر الذي يتواصل معه) وهذه الطريق معقدة ومتداخلة ومتشابكة تؤثر على مجرى التواصل بين الأفراد تأثيراً كبيراً ويتألف هذا الطريق من ثلاث مناطق هي:

1. منطقة الصراع الذاتي،

وهي منطقة تتعرض فيها الرسالة إلى بعض الصراعات غير الواضحة داخل الفرد، كما يرى (كوتليه). صراع إقدام- إحجام، أي بين رغبته بالاتصال مع الآخرين، وبين خشيته من نتائج هذا الاتصال، صراع بين رغبته بقول كل ما يريد قوله للآخر، وخشيته من هذا القول. وهكذا يستمر صراع الإقدام- الإحجام داخل الفرد إلى أن تتغلب أحد هذه المشاعر على الأخرى عنده فإذا تغلبت رغبته في الاتصال (الإقدام)

مع الآخرين على عدم رعيته (الإحجام)، فإن المرحلة الثانية تكون قد بدأت في العملية الاتصالية

## 2. منطقة الصور

وهذه المنطقة هي أهم المناطق التي تتحكم بمحتوى الرسالة وشكلها تحت سطح الماء قبل أن تخرج إلى المستقبل وأما الصور (Images) التي تتكون منها هذه المنطقة فهي:

أ- صورة المرسل عن نفسه سواء كانت صورة أو صوراً حقبية (طريل، قصير، بدين، عصي، ذكي، متسرع، متسامح، موضوي، عنيد إلخ) أو صورة/ صوراً مثالية يتمنى أن يكون عليها (يتمنى لو كان أقل سمعة إذا كان سيئاً، أو أن يكون أكثر وسامة أو أكثر تسامحاً، أو أكثر تحكماً في النفس، أو أكثر لجاحاً في الحياة إلخ)

ب- الصورة التي يرغب المرسل أن يعرفها عنه المتلقي: كان يرغب أن يأخذ عنه المتلقي صورة (المؤدب، أو المخلوق، أو الكريم، أو الذكي، أو المتواضع، المتدين أو إلخ) إن هذه الرغبة تتحكم في محتوى الرسالة والشكل الذي ستكون عليه.

ج- الصورة التي يعتقد المرسل أن المتلقي يعرفها عنه: وهذه الصورة / الصور إما أن تكون حقيقة أو أو صحيحة، وإما أن تكون خاطئة وغير صحيحة، أي ضرب من الأوهام. وفي كلا الحالتين فإن هذا الاعتقاد قد يدفع المرسل للقيام ببعض السلوكات المستهجنة أو غير المتوقعة أو غير المألوفة لعله يصحح الاعتقاد الخاطيء عنه.

د- الصورة التي ترسم أثناء الاتصال: وهي صورة/ صور يكونها كل من المرسل والمتلقي من بعضهما بعضاً أثناء الاتصال؛ وتنعكس هذه الصورة / الصور نفسها من خلال سلوكات معينة يقومان بها اتجاهاً بعضهما بعضاً.

### 3. منطقة الشعور أو الوعي:

وهنا تقترب الرسالة من سطح البحر بعد أن قطعت الطريق السابق كله؛ حيث يتم فيها تعديل الفرد لبعض الصور السابقة، سواء كانت عن نفسه، أو عن المتلقي

#### ثانياً: مرحلة وضع الرسالة في رموز (الترميز)

عندما تصل الرسالة إلى المنطقة السابقة - أي منطقة الشعور أو الوعي - يتدخل الوعي في تشكيل الرسالة من جديد. فيقوم بشكل واع الآن باختيار بعض الصور السابقة أو باستثناء لبعضها أو تعديل لبعضها الآخر وأما الصورة/ الصور التي استقر عليها واختارها لتمثل شخصيته فإنه يقوم بوضعها في رموز معينة ويرسلها إلى المتلقي قبل أن يلتحم به (يتصل معه). فالمرسل والمتلقي هما - كما أوضحنا - جبلان جليديان يحاولان الالتحام/ الاتصال - القرب من بعضهما

ولكن الأمر المهم في هذه المرحلة، كما يرى (كوتلييه)، هو تدخل بعض العوامل الخارجية التي قد تؤثر في اللحظة الأخيرة على الرسالة، فتفقد شيئاً ما من حيوتها وقوتها وطاقاتها أو قد تزيد منها (تدخل شخص آخر، وتظهر شيء مفاجئ لم يكن بحسبان المرسل). أي أنها، كما يقول (كوتلييه)، تحرفها عن مسارها الأصلي الذي خطط له المرسل، إذ كثيراً ما نسمع بعض الناس يقول: 'كنت أرفض أن أقول كذا أو كذا أو كذا' ولكن بغيء فلان أو تدخله، أو خجلني أو تخوفني أو ترددي أو عنادي جعلني أغير عما كنت سأقوله' أو نسمع أحياناً أخرى بعض الناس يقول: 'كان عندي الكثير الكثير مما كنت أحب أن أقوله له/ لها . . . ولكنني لم أجد التشجيع المناسب منه/ منها. . . ' أو نسمع القول التالي: 'اضطرت لتغيير ما كنت أود أن أقوله لأنني وجدته/ وجدتها بخلاف ما كنت أعتقد/ عته/ عنها. . '

#### ثالثاً: مرحلة فك الترميز

وهي مرحلة يقوم بها المتلقي بتفكيك رموز ما وصله من رسائل للتو من المرسل من أجل فهم ما تعبه هذه الرسائل وما المقصود منها، وما دلالاتها وهنا



ومتجددة. فلا ترج الناس وتضعهم في قوالب نمطية جامدة في ضوء ما تراه منهم، وتتسرع في الحكم عليهم. لقد بات واضحاً لديك بأن العود في تفاعله مع الآخرين يشبه جبل الجليد عبر المجدد المعالم، والذي لا يظهر من شخصيته إلا قليلاً ضئيلاً.

وسأوضح لك ذلك استناداً إلى ما يمكن أن تستتجه من العمل الشهير المعروف بسفينة أتنايتك. فهل شاهدت هذا العمل؟ إن كنت قد شاهدته فهل تتذكر ما الذي أغرق السفينة العملاقة في أعماق المحيط؟ إنه جبل الجليد العائم في أعماق المحيط والذي لم يشاهد منه ريان السفينة سوى جزء ضئيل لم يعره اهتماماً يذكر. غير أن هذا الجبل الجليدي كان يبرز للريان أكثر فأكثر كلما اقترب منه. ولكن عدم أخذ الريان المحيطة كاملة من هذا الجبل الجليدي في الوقت المناسب فوت عليه فرصة إنقاذ السفينة في الوقت المناسب، فغرق من غرق من الركاب، ونجا منهم من نجا حين لوتطم بالسفينة.

ما دلالة هذا النمل أو الجبل الجليدي وسفينة (أتنايتك) في العملية الاتصالية التي تتم بيننا وبين الآخر أو الآخرين في الحياة اليومية؟ لو كنت قد شاهدت العمل أو دققت في الخلاصة التي أشرنا إليها للتو (عدم الأخذ بانطباعاتنا الأولية عن الآخرين أثناء تواصلنا معهم)، ستجد بأن الدلالة واضحة وهي: استخفاف الريان بضآلة حجم ما رآه من الجبل الجليدي. فلم يكن يعتقد بأن ما يرى ليس إلا جزءاً بسيطاً من جبل ضخم غائر في أعماق المحيط، فحصل ما حصل، وهو تدمير السفينة وغرقها في المحيط.

وهكذا البشر في تواصلهم مع بعضهم بعضاً. لا يدون من شخصياتهم الحقيقية أثناء تفاعلهم مع الآخرين إلا قليلاً بسيطاً، وأما الشخصية الحقيقية فلا تظهر كلية. ويكاد يكون هذا الأمر طبيعياً في التفاعل الاجتماعي. ولكن أن نتخذ بما نرى فلناك أمر غير مقبول.

2- هناك عوامل خارجية كثيرة تتدخل في الرسالة التي نود إرسالها للآخر، أو يود

الأخر إرسالها إلينا؛ حيث تؤثر هذه العوامل على طبيعة محتوى الرسالة أو الرسائل. وهذا يعني بأن كثيرا من الجهد الذي نبذله في تصميم رسائلنا، التي نود قولها للآخر، سيتأثر بسبب تدخل هذه العوامل. فكم مرة هاتيت أنت، أو سمعت غيرك يعاني، بأن ما أردت قوله أو ما أراد هو قوله ليس هو ما أردت أو أراد!! أي أن رسالتك أو رسالته لم تحفظ بالدقة التي أردتها أو أرادها بأن تكون عليها، ولا تحمل المعنى أو الدلالة التي فهمها منك أو فهمتها منه، بل وصلت إليك أو إليه منقوصة أو مغلوطة أو محرفة. كل ذلك بسبب تدخل هذه العوامل الخارجية التي يسميها كوتليه العوامل الطفيلية.

في ضوء ما سبق من خطورة للأخذ بالانطباع الأولي عن الآخرين أثناء التواصل معهم، وفي ضوء تدخل العوامل الطفيلية التي تعمل بشكل كبير على حرف محتوى رسالتك أو رسالة الآخرين إليك عن مسارها أو مقاصدها أو أهدافها، استفسر دائما عن أي أمر من الأمور التي لم تفهمها عن تتحدث معه، واستمر أيضا عن أي أمر من الأمور التي تعتقد بأن الآخر قد يكون لم يفهمها منك كما أردت أي شجع عملية الاستجابة أو رجع العدى بينك وبين المتلقي. فهذا النموذج يقوم، كما رأيت، على ضرورة الأخذ بمفهوم الاستجابة في عملية التواصل الاجتماعي لقد بات واضحا لك بشكل جلي لا يدع مجالاً للشك في أكثر من مكان في الفصلين السابقين، أهمية الاستجابة أو التعذية المرتدة ودورها في العملية الاتصالية.

### التواصل الاجتماعي من المنظور التبادلي

نأثرت النظرة إلى عملية التواصل الاجتماعي بالتعديلات والإضافات التي أدخلها عليها الباحثون والمنظرون في علم الاتصال عبر التطور التاريخي لاهتمامهم بالتواصل الاجتماعي بهذه عملية محورية في حياة الناس وتمكس هذه التعديلات ما طرأ على التفكير في مسألة التواصل الاجتماعي والرؤى المختلفة لهذه العملية الاجتماعية. فلم يعد المنظورون والباحثون يكتفون بالمنظورين السابقين في فهم



للعلمية الاتصالية ذات الطبيعة الحورية والديناميكية. ومن هذا المنطلق جاء منظور التبادل المشترك، أو التجاوب التبادلي بين أطراف العملية الاتصالية (Communication-as-Transaction) ليصيف عمقاً جديداً، ورؤية أكثر شمولية لمهم العملية الاتصالية المعقدة ذات الأبعاد المتعددة والمتغيرات المتشبكة التي تؤثر على مجرياتها وتتحكم بنتائجها (انظر الشكل التوضيحي<sup>(6)</sup>)

ما الذي يضيفه هذا المنظور الجديد؟

### شكل (6)

الاتصال التبادلي (الاتصال متعدد الأبعاد)



تقلاً من ديوي بيركو وفلنور وفن 1989

هناك فروقات كثيرة، في الحقيقة، بين نظرتنا إلى الاتصال بعينه فعلاً مؤثراً، أو بعينه عملية تفاعلية بين المرسل والمستقبل، وبين نظرتنا إليه بعينه تبادلاً وتجاوباً وحواراً مشتركاً بين الأطراف المتصلة (Transactional view) وقد أجمل لباحثان (مستوارت ولوجان) أهم هذه الفروقات بما يلي<sup>(8)</sup>.

1 يركز المنظوران السابقان للتواصل الاجتماعي على الأفراد، المتصلين وعلى

سلوكياتهم أثناء التواصل، أي على المرسل وما يجب عليه أن يقوم به حتى يؤثر على المتلقي، في حالة المنظور الأول، وعلى ردود أعمال المتلقي واستجاباته على رسالة المرسل في حالة المنظور الثاني. ولكن الأمر في حالة المنظور التبادلي مختلف نوعاً ما، فالتركيز، كما يرى أصحاب هذا المنظور، يجب أن ينصب على ما يفعله الطرفان معاً دون إعطاء أولوية لأحدهما على الآخر. لماذا؟ لأن العمل الاتصالي، فعل تعاوني وتبادلي يشترك فيه الاثنان معاً وبنفس الوقت في بناء معانيه وصياغة دلالاته وتقرير نتائجه.

2 ينظر أصحاب المنظورين لوجهتي النظر السابقتين للتواصل الاجتماعي إلى الأفراد المتصلين بأنهم كيانات أو أشخاص مستقلة عن بعضها قبل اتصالهما، ينتظر أحدهما الآخر ليبدأ الاتصال معه، ليقيم بدوره بعد ذلك في الرد عليه، في حين ينظر أصحاب المنظور التبادلي إلى التواصل نظرة أدق وأشمل، فالعملية الاتصالية نفسها، برأيهم، تغير الأفراد المتصلين. فحالما يتم الاتصال بين الأفراد يصبح هناك اندماج وتبادل بين الأدوار يصعب تحديد نقطة البداية والنهاية فيها، ويصعب معرفة من المرسل ومن المتلقي. وهذا يحد ذاته فهم جديد وحديث لمعنى عملية التواصل الاجتماعي.

وفي الحقيقة، فإن التغير الذي يحدث للأفراد أثناء الاتصال، والاعتماد المتبادل فيما بينهم في صياغتهم وبنائهم لمعاني رسائلهم ومسئوليتهم المشتركة مما تخضع عنه اتصالهم دون تحميلها لأحدهم وإعفاء الآخر منها هو المبدأ الذي يستند إليه أصحاب المنظور الجديد في رؤيتهم لطبيعة عملية التواصل الاجتماعي فالفهم الاتصالي، من هذا المنظور، هو فعل يحقق كل طرف من أطرافه وجوده، ويعطي لهذا الوجود معنى إنه فعل يسمح لشخصية الفرد بالانفتاح والعطاء. أليس هذا البعد في الاتصال هو البعد الحقيقي لمعنى التواصل الاجتماعي؟

إن الفعل الاتصالي، إذا، فعل لا يقرره شخص واحد، إنما الاثنان معاً فكلاهما يقوم بتفسير الموقف الاتصالي والتعبير عنه بواسطة الرسائل الاتصالية

التبادلية المشتركة في وقت واحد (Simultaneous) مما يجعل العملية الاتصالية أكثر انسيابية وتدفعاً وحياة. ولهذا فإن النظر إلى الاتصال من هذا المنظور الحيوي، يعد أكثر اقتراباً من الفهم الحقيقي لطبيعة التواصل الاجتماعي

هل النظرة إلى التواصل الاجتماعي من هذا المنظور التبادلي ذات فوائد يمكن أن نحنيها منه؟ نعم. هناك العديد من الفوائد بعضها قد تكون استتجته بنفسك من خلال خبراتك وتجاربك اليومية، وبعضها الآخر يزودنا به مستورات ولوجان

1- يقدم هذا المنظور فهماً أشمل وأعمق إلى طبيعة العملية الاتصالية بين الناس فسلوكات البشر ليست بتلك الحدية القائمة على المثير والاستجابة، أو السبب والنتيجة وإن كان بعضها، بالطبع، يأخذ هذا الشكل في أحيان كثيرة. لكن العالية من هذه السلوكات ذات طبيعة معقدة تتداخل فيها عوامل كثيرة، لا يكفي مفهوم المثير والاستجابة أو مفهوم السبب والنتيجة بفهمها وتفسيرها.

2- يحثنا هذا النموذج إلى تفسير السلوك الاتصالي خارج حدود المثير- الاستجابة، كما قلنا، وإلى البحث عن تلك العوامل والمثيرات النفسية والاجتماعية والثقافية والمادية التي تؤثر على مجريات العملية الاتصالية قبل حدوثها وأثناء حدوثها

3- نظراً لأن الاتصال من هذا المنظور هو عملية تبادلية مشتركة تندمج فيها الأطراف المتصلة، لذا فإن النتائج المترتبة عن هذا الاتصال ليست من صنع أحد أطراف هذه العملية، بل هي من صنع هذه الأطراف معاً.

وفي الحقيقة، فإن النظر إلى التواصل الاجتماعي من هذا المنظور يعد في غاية الأهمية حين نأتي للتعامل في حل المشكلات الاجتماعية المترتبة عن التفاعل والتواصل بين الناس عامة والمشكلات أو الخلافات داخل الأسرة بخاصة وهذا يعني بأنه لا يجوز تحميل طرف ما من أطراف الأسرة، الزوجة وحدها مثلاً، أو الزوج وحده المسؤولية الكاملة عن المشكلات داخل الأسرة فكلا الطرفين مسؤول في التسبب بهذه المشكلات، ولكن كلاهما يتحمل مقدارا معيناً من

التسبب فيها بصرف النظر من حجم هذا المقدار؛ بمعنى آخر قد تكون الزوجة ينظر زوجها مسؤولة مسؤولية كبيرة تصل إلى ما نسبته (90٪) من رسوب ابهاما في الثانوية العامة لأنها لم تقم بتدريسه كما ينبغي، أو فشل زواج إيهما البكر، إنها لم تعلمها تحمل مسؤولية تكوين أسرة.

ولو حاولنا الأخذ بوجهة نظر الزوج في المشكلة وسألنا بها جدلا لوجدنا أنه هو الآخر متسبب بهذه المشكلة ولكن بنسبة ضئيلة للغاية قد لا قلعت النظر إحصائيا (10٪) ومع ذلك من يدريما بأن هذه النسبة الضئيلة ليست هي المسؤولة من هذه النسبة الكبيرة التي تسببت بها زوجته؟ فقد يكون غياب الزوج المتكرر عن البيت، مثلا، زائد من إهماء زوجته التي هي زوجة عاملة أيضا فهي بسبب ذلك لم يجد لديها الوقت الكافي للإشراف الكافي على إدارة شؤون البيت وحدها، أي لم يجد لديها الوقت الكافي للجلوس مع أبنائها وتدريبهم، والامتناع إلى مشكلاتهم. فلماذا تتحمل مسؤولية كل ما يجري؟ اليس ما يحصل في البيت حسب المفهوم الحديث للزواج مسؤولية مشتركة. لذا، فإن هو تحميله الزوجة مسؤولية فشل الابن في امتحان الثانوية العامة عمل غير منصف، ويزيد من تفاقم المشكلة ولا يعمل على حلها، وكذلك فشل زواج الإهبة أمين در الأب في تنشيتها؟ لماذا يترك المسؤولية كلها على الأم؟ لذا، تعلمنا هذا النموذج أن نتحمل المسؤولية مهما بدت لنا ضائقة مبه دورنا في أعمالنا. فما دام الفعل الاتصالي فعلاً مشتركاً بين أطراف العملية الاتصالية لا يمكن لنا التنصل من تحمل تبعات ما ينتج عنه. إن فهمنا للعمل الاتصالي بهذه الطريقة يساعدنا على حل العديد من المشكلات الأسرية والاجتماعية والمهنية. فهذا أفضل من أن يلقي المسؤولية على طرف واحد من أطراف هذه العملية الديناميكية فكلتا الطرفين متسبب في المشكلة، وكلاهما مسؤول عن حلها

4- يزيد هذا المنظور الشمولي للتواصل الاجتماعي من قدرتنا في فهم بعض التصرفات والسلوكيات التي تصدر عن بعض الأفراد في بعض المواقف

السلوكية، كلجوتهم إلى الحيل الدفاعية (Defense mechanism) لتبرير أخطائهم أو فشلهم. إن استخدام هذه الحيل، كما يرى ستيوارت ولوجان، ليس سوى شكل من أشكال التعبير عن عجز هؤلاء الأفراد من تحقيق ذواتهم في العملية الاتصالية- التبادلية تتعلق بمحالات الشخصية عند الباحث (إريك بيرن)، المنظور التبادلي بمعنى الذي أوضحناه للتو غير إن نظريته للتواصل الاجتماعي

### التحليل التبادلي عند إريك بيرن

يمتد عالم النفس (إريك بيرن) رغم بؤان (إريك بيرن) معنى بالتواصل الاجتماعي من المنظور بمعنى الواسع فإن نظريته لعملية التواصل الاجتماعي ليست بعيدة عن هذا الفهم في الحقيقة من أهم الباحثين من اهتم بالاتصال من منظور التبادل بمعنى الواسع بين الأفراد. ففي منتصف الستينيات قدم بيرن نماذج عديدة توضح الأشكال المختلفة للتبادلات (Transactions) بين اثنين من الأفراد أثناء اتصالهما ببعضهما بعضاً وأطلق بيرن على ذلك مصطلح التحليل التبادلي<sup>(9)</sup>

ونظراً لأهمية هذا النموذج التحليلي فقد كان له تطبيقات كثيرة في الحياة اليومية بشكل عام والمهنية بشكل خاص عملت على زيادة مهارات الأفراد في عملية الإرشاد النفسي بأشكاله المختلفة، وفي علاج جنوح الأحداث والسلوك الجرمي فما التحليل التبادلي؟ وكيف تتم عملية التبادل بين الأفراد داخل الأسرة أو العمل أو الجامعة، أو أي مكان آخر يتبادل فيه الناس حوارات ومناقشات معينة؟ وما علاقة هذا التبادل بمحالات الشخصية لكل فرد من هؤلاء الأفراد؟

تتلخص نظرية (إريك بيرن) في القول بأن الطبيعة التعددية للإنسان تحوي في داخلها ثلاث شخصيات في شخصية واحدة مما يؤدي إلى أن يلعب الإنسان ثلاثة أدوار متسقة مع هذه الشخصيات بالتناوب وربما معاً وفي آن واحد. ويصعب، في الواقع، فهم التبادل بين فردين يتحدان معاً حول موضوع ما دون فهم دقيق للأجزاء الرئيسة التي تتكون منها شخصية كل منهما كما يقول (بيرن) فهذه الأجزاء هي

المفاتيح الرئيسة لفهم شخصيتيهما ونوع التبادل الذي يمارسانه لماذا؟ لأن هذه الأجزاء من الشخصية، كما يرى، هي التي تحرك مشاعر وأفكار وسلوكيات كل منهما بصورة مستمرة وهي أيضاً التي تفسر لنا لماذا يتصرف فرد ما بهذه الطريقة أو تلك، في حين يتصرف فرد آخر بطريقة أخرى مختلفة. فما هي الأجزاء التي تتكون منها شخصية الفرد كما يرى (بيرن)؟

### حالات الشخصية عند إيريك بيرن

يرى (بيرن)، بحكم تخصصه في الطب النفسي، أن الطبيعة التعددية للإنسان تضم بداخلها ثلاث شخصيات في ذات واحدة بمعنى آخر إن شخصية كل فرد من الأفراد إنما تتكون من ثلاثة أجزاء أو حالات رئيسية أطلق عليها حالات الذات أو الأنا (Ego state) وتظهر هذه الحالات في سلوك الفرد أثناء تفاعله مع الآخرين، وهذه الذات هي التي تحرك أفكار هذا الفرد ومشاعره وسلوكاته وهي<sup>(10)</sup>.



وسنشرح كل ذات من هذه الذوات بالتفصيل حتى نزودك بالمهارات الاتصالية اللازمة في تفاعلك معها.

### أولاً: الذات الوالدية

تتكون الذات الوالدية في الشخصية من تجمع هائل من الأفكار والمشاعر والآراء والاتجاهات والقيم والتصرفات التي اكتسبها الفرد، وتعلمها في السنوات

المبكرة من حياته من أولئك الذين أشرفوا على تنشئة الاجتماعية كوالديه أو أجداده أو أعمامه أو أحواله أو إخوته ممن يكبرونه منا أو غيرهم ممن أشرفوا على تنشئته في السنوات الأولى من حياته. إذ يختزن الطفل هذه القيم والآراء والاتجاهات ويسجلها تلقائياً في ذاكرته دون تنقية أو تفكير أو تمير بمحتواها.

ففي السنوات الأولى من عمره يتلقى الطفل العديد من الرسائل اللفظية وغير اللفظية من والديه، فيختزنها في دماغه دون مراجعة أو تقييم لها؛ لأنه غير قادر في هذه المرحلة على تشكيل المعاني وتحليلها ومن هذا المنطلق، فإن ما يتلقاه الطفل من والديه أثناء تنشئتهم له أو من يقوم مقامهم في ذلك، كما يرى (بيرن)، سيؤثر على سلوكه وتصرفاته وأفكاره ومشاعره في مرحلة لاحقة من عمره حين يتفاعل مع الآخرين ويتصل بهم. وعندما يكون الفرد في حالة تفكير أو شعور أو تصرف بالطريقة التي كان والداه، أو من يقوم مقامهم، يفكران بها أو يشعرا بها أو يفعلانها فإننا، كما يقول (بيرن)، إن هذا الفرد واقع تحت تأثير الذات الوالدية.

ويُعرِّف (بيرن) بين وجهين للذات الوالدية عند الفرد هما<sup>(11)</sup>.

#### ١. الثالسية הראعية/المهذبة (Kind Parental ego state):

وتتكون هذه الذات من خلال تأثر الطفل بشخصية والديه من حيث العطف الذي يمنحانه له وللآخرين، وإعطائهما النصائح، ورعاية الآخرين، ومساعدة الآخرين وقت الحاجة أو الضيق أي إن هذه الذات هي انعكاس للجانب الإنساني اللطيف والمهذب الذي تعلمه الطفل من والديه. وإذا ما تصرف مع الآخرين وفق هذه الذات فإنه لا يوبخهم أو يعقّبهم أو يعاقبهم على ما بدر منهم من هفوات أو أخطاء أو زلات بل كثيراً ما يجده يؤثر الآخرين ولو كان ذلك على حساب راحته إن هذه الصعات تحمل الآخرين يقبلون عليه إذا ما تعرضوا لبعض المشكلات؛ إذ يجدون فيه والدنا حنوناً، وتواضعاً، ومتسامحاً ومساعداً، ومرشداً لهم في حل هذه المشكلات

## ب. الوالدية الانتقادية/الحازمة (Strict Parental ego state)،

إذا كانت الذات الوالدية المهتمة هي انعكاس لكل ما هو لطيف ومهدب تعلمه الطفل من والديه، فإن هذه الذات هي انعكاس لكل ما تعلمه الطفل من حزم أو تعصب أو تحيز أو عدم تسامح منهما. لهذا، يقول (بيرن)، نجد أن الأطفال الذين يقومون تحت هذه الحالة يتصرفون بطريقة تتسم بالشدّة والتهديد والحزم والنهي والأمر والانتقاد والعقاب.

### كيف تتعامل الذات الوالدية مع الآخرين:

يرى (بيرن)، أنه عندما يفكر الفرد أو يتحدث أو يشعر أو يتصرف بطريقة مشابهة للطريقة التي كانت تقوم بها الشخصيات الوالدية التي تآثر بها الطفل في طفولته إنما يكون هذا الفرد واقعاً تحت تأثير حالة الذات الوالدية فقد يتصرف كذات راحية ومهذبة ولطيفة، عندما يكون ناصحاً أو مساعداً للآخرين الذين يتعامل معهم، أو عطوفاً عليهم أو مهذباً معهم، هذا عمل جيد أو هذا عمل يتم تنفيذه بشكل مرضٍ أو لا تهم، فالأمر مستحسن إن شاء الله أو يتعامل مع الآخرين كذات انتقادية، أو متحيزة، أو متعصبة، أو متوقفة، أو أمرة راجرة لهم: 'صمرك لن تتعلم' أو أنت دائماً تعمل بطريقة خاطئة لو متى تتعلم يا غبي أو يا كسول

### أمثلة توضيحية:

انظر الحالات التالية التي تظهر فيها التبادلات الوالدية المهتمة، كما في حالة المدير الذي يقول لموظف جديد ثقته بنفسه ضعيفة جداً وحديث الخبرة بالعمل الموكل إليه ولكنه لا يوجهه بل يشجعه:

- المدير 'حاول يا ابي، فأنا واثق أنك تستطيع تنفيذ هذه المهمة؟ اليس كذلك؟'. لاحظ الدور التشجيعي الذي قام به المدير 'إنه دور الوثائق بقدرات الآخرين، والمشجع لهم، والباقي للثقة بهم وهو دور، كما تلاحظ، يقوم به الأب أو الوالد الراعي لأبنائه واللطيف معهم والمشجع لهم.



ولكن انظر إلى المثال نفسه بين المدير الذي تسيطر عليه الذات الوالدية الانتقادية والموظف نفسه خديم الخبرة والحقبة بالنفس.

- المدير إذا لا تمتلك الخبرة المطلوبة، فاترك العمل فانا أريد عملاً ممتازاً، وليس  
الرجحالياً. هل فهمت؟

عليك أن تحكم الآن أي الأسلوبين في الاتصال والتبادل مع الآخرين أفضل  
من غيره؟ وأيها أقوى من نواصلنا معهم ويدعم ثقتهم بنا أكثر من غيره؟ وأيها  
يختلف المشكلات يتنا وبينهم؟.

#### ثانياً: الذات الراشدة / العقلانية

لا ترتبط هذه الذات بسن البلوغ المتعارف عليه كما قد يوحي اسمها للوهلة  
الأولى وإنما هي حالة تتمثل في القدرة على التفكير بعقلانية، وموضوعية، ومنطق،  
ورشد مبني على إدراك الحقائق والربط بين العلاقات وأخذ الإيجابيات والسلبيات أو  
المزايا والسلبيات قبل اتخاذ القرار وتنمو هذه القدرة على التفكير الواضح والعقلاني  
في المراحل الأولى لنمو الطفل وتستمر طوال الحياة حيث تقوم هذه الذات برصد  
الواقع المادي واستكشافه وتحليل ما فيه من متغيرات وبيانات ومعلومات ووقائع ثم  
تقوم بعد ذلك بتخزين هذه المعلومات لتختار منها لاحقاً ما يتناسب مع الموقف أو  
المواقف التي تتعرض لها. وإذا ما تصرف الفرد بهذه الطريقة أو هذا الأسلوب أثناء  
تفاعله مع الآخرين فإننا نقول: بأن هذا الفرد واقع تحت تأثير الذات الراشدة

كيف تتعامل هذه الذات مع الآخرين؟ تتصرف هذه الذات مع الآخرين بشكل  
عام بموضوعية وعقلانية وواقعية في جمع البيانات وإعطائها لمن يطلبها منها، والترتيب  
قبل إصدار الأحكام على الأشياء والآخرين، والموازنة بين الأمور، وتقدير  
الاحتمالات، وحل المشكلات بطريقة علمية ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق  
الأهداف.

مثال توضيحي:

يقول أحد المعلمين لطلاب من طلابه لم ينجح في الامتحان:

- تعال إلى مكتبي في وقت فراغك لأبحث معك أسباب إخفاقك في الامتحان، ونضع  
حلولاً مناسبة تساعدك على تجاوز ذلك في المرات القادمة

لاحظ هـ، أن المعلم لم يوتخ الطالب، ولم يهدد، ولم يحمله مسئولية هذا الفشل  
قبل معرفة الأسباب لذلك استدعاه إلى مكتبه في وقت الفراغ ليبحث معاً الأسباب التي  
أدت إلى الفشل، وفي ضوء ذلك يضعان لها الحلول الممكنة أليس هذا الأسلوب،  
برأيك، هو أسلوب فاعل وناجح في اتصالنا مع الآخرين؟ ثم أليس هذا النمط من  
الشخصيات هي شخصيات رائدة وعقلانية ولا تتخذ قراراتها إلا بعد تفكير ودراسة  
للأسباب؟.

### ثالثاً، الذات الطفلية

تشمل الذات الطفلية تسجيلاً لخبرات الفرد ومشاعره وأحاسيسه الداخلية التي  
خبرها ومرّ بها وعاشها في طفولته وتركت بصماتها على شخصيته إنها ذات تحتوي  
على كل ما عاش الطفل من تجارب، وما خبره من مشاعر وأحاسيس داخلية، وقام به  
من تصورات حين كان في السنوات الأولى من طفولته. ويمكن التعرف على هذه  
الذات حين يتصرف الفرد مع الآخرين مثلما كان يفعل عندما كان صغيراً عندها  
نقول ان هذا الفرد يقع تحت هذا النوع من الذات. ولا يمكن أخذ هذه الذات ككل إذا  
ما أردنا فهمها فهي خليط مركب من ثلاثة أجزاء/ أوجه رئيسة يمكن التعرف عليها  
من خلال ملاحظة ما يصدر منها من سلوكيات ونتائج هذه السلوكيات وأما هذه  
الأجزاء/ الأوجه فهي<sup>(12)</sup>:

#### أ. ذات الطفل المتكيف/ المتكيف Adapted child ego

وهو الوجه المدرب من الذات الطفلية تدريباً حسناً، وتعلم عليه مشاعر الأدب  
والخجل واللذاقة في تعامله مع الآخرين. كما أنه يبدى استعداداً واضحاً للتكيف

والاندماج في الحياة الاجتماعية وهكذا، تتصرف هذه الذات بناء على ما هو متوقع منها أن تتصرف، كما يقول (بيرن)، أي أن رغبات الآخرين هي التي تحرك هذه الذات. إنها ذات تكتم انفعالاتها ولا تصرح بها، وتخاف خرقاً كبيراً من الآخرين خاصة إذا فعلت شيئاً ما يخالفهم، وتتحمل إساءات الآخرين رغم شعورها بالمرارة وعدم الرضا، وتسحب من المواقف الخلافية أو التنصادية، وتقبل الحلول الوسط.

ويميز (بيرن) بين نوعين من ذات الطفل للتكيف هما التكيف الإيجابي، وهو تكيف تمكس فيه الذات كل ما هو متوقع منها من إيجابيات تتبدى في سلوكياتها وتصرفاتها المقبولة. وأما النوع الثاني من التكيف فهو السلبي، ويتشمل بالخضوع والطاعة العمياء والامتثال للاعتقادات الاجتماعية السائدة، كانسحاب طفل ما من نقش أسري في أحد المواقف المتوترة، وذلك حماية لنفسه من التعرض للنقد. وهذا الأسلوب الانسحابي، في رأي (بيرن)، هو شكل من أشكال الدفاع السلبي عن الذات، إذ كان من المفترض ألا ينسحب من الموقف بل يبقى لياقش بأدب ولطف ولباقة جوانب الموقف المختلفة مع الأسرة.

#### ب. ذات الطفل المتمردة *Rebellious child ego*

تظهر هذه الذات لدى الفرد عندما تمارس السلوكيات الوالدية القادة والظالمة نحوه (صغيراً كان أو كبيراً) هنا يظهر هذا الوجه من الذات احتجاجاً على سوء المعاملة التي يمارسها الوالدان مع ابنهما.

ويتصف هذا الوجه أو الجزء من ذات الطقولة المتمردة بخصائص عديدة أبرزها وأوضحها أنها ذات مشدودة، ومتحجرة، ورافضة، وعنيدة، وعدوانية، تغلب عليها مشاعر الأنانية والميل إلى الانفعال الشديد، والخطورة والغرور، وصعوبة الانقياد. إنها كذلك ذات تكره الحرمة، ولديها رغبة في التعوق على الآخرين. إنها ذات تواجه القوة بالقوة، ولديها القدرة على الوصول إلى ما تريد. وبالإضافة إلى ذلك ذات ماهرة وحاذقة في ذلك دون تدريب.

### ج. ذات الطفل التلقائي أو الطبيعي، Free /Natural child ego،

وهو الوجه أو الجزء الذي يثلب عليه حسب الاستطلاع والرغبة والابتكار والانطلاق دون رقيب أو قيد. فهو تماماً مثل الطفل - كما يقول بيرن- تلقائي، وحر، وعفوي لا يفكر بالعواقب. وأحياناً كثيرة يكون أنانياً ومتسرعاً وفورياً في الحصول على ما يريد، يسعى ويطلب ما يريد، يحب اللمس، يفكر في نفسه فقط، يأخذ أكثر مما يعطي، يخاف أن يكون على خطأ مما يجعله يخاف المسؤولية. ذات الطفل التلقائي هي ذات تريد إشباعات فورية لحاجاتها، ومتطلباتها التي لا تتوقف، وهي ذات تريد نتائج سريعة وضمانات وتأكيدات مضمونة وبقيّة

وباختصار تصنف الذات التلقائية العطرية أو الطبيعية بصمات عديدة كما يرى (بيرن) بأنها ذات 'سريعة العصب، وتعبيرية أي أنها تعبر عن مشاعرها بطلاقة للآخرين، وتحب الفكاهة والدعابة وتشجع حولها جوارح البهجة، سريعة البديهة، ومبتكرة ومجددة، ومتمركزة حول نفسها، وتأخذ المواقف الدفاعية، وتخاف من الوقوع في الخطأ، وتتبع التعليقات على مظهرها وبالإضافة إلى هذا إنها ذات مستهترّة، وتنافسية، وأنانية، ومندفعة، وعجبة للاستطلاع، وودودة حين تستجاب مطالبها، وغاضبة وعاصفة في الرد حين لا تستجاب هذه المطالبات، وصادقة في تعبيراتها عن مشاعرها<sup>(13)</sup>.

وعلى أية حال، فإن هذه الوجوه الثلاثة للذات ليست ذوات مستقلة عن بعضها فحينما يكبر الفرد فإنه يستعملها جميعها. ولكن قد يسيطر وجه ما منها أكثر من غيره على الشخصية في بعض المواقف ويكون راصحاً أكثر من غيره فيطلب هذا الوجه على الشخصية دون سواه.

### كيف تتعامل حالة الذات الطفولية مع الآخرين

لقد قلنا: إن الطفل التطوري هو ذلك الجزء الحر والطيّيق وغير الخاضع للمراقبة من ذات الطفولة. فحينما يتصرف الفرد أو يفكر أو يشعر بنفس الطريقة التي

كان يشعر بها أو يتصرف أو يفكر بها حين كان طفلاً نقول إنه واقع تحت تأثير الحالة الطفلية. ونظراً لأن هذه الحالة الطفلية تتكون من ثلاثة أجزاء فإننا نتوقع الأنماط الآتية من السلوكيات.

- النمط المتكيف إيجابياً: يلجأ الفرد غالباً هنا إلى أساليب التعبير المقبولة والمقررة اجتماعياً كقوله: شكراً، أو من فضلك، أو بارك الله فيك أو هذا مناسب لنا جميعاً أو هذه مقبول لدينا. لماذا لمستطيع أن أفعل لك؟ لنا على استعداد، إلى آخره من الأنماط السلوكية الإيجابية

- النمط المتكيف سلباً: يتسم هذا النمط بالانصياع التام للآخرين وموافقتهم على كل ما يقولونه مثل أمرك أو أنا تحت تصرفك أو أمرك على رأسي أو أنا لا أقدر أن أحالف الأوامر، لو كلامك أوامر. . إلخ.

- النمط التلقائي / الفطري: وهو نمط يتعامل مع الآخرين بعفوية ويعبر عن مشاعره بطلاقة دون خوف. كقول صديق لصديقه متحمساً لله ما أجمل هذه السيارة! إنها ساحرة! أود أن أشتريها.

- النمط المتمرد: وهو نمط يتعامل بعدوانية مع الآخرين، ولا يقبل الانصياع أو الامتثال لأراء الآخرين أو موافقتهم على كل ما يقولونه مثال

لماذا أنا المطلوب مني دائماً أن أقوم بهذا العمل وليس فلان؟ أنا لن أقوم به. دُع فلاناً يقوم بذلك.

والآن، بعد أن تعرفت على الحالات الثلاث للشخصية عند (بيرس) والتي تؤثر كل حانة منها على سلوكياتنا وتفاعلاتنا وتعاملاتنا مع الآخرين دعنا نطرح عليك السؤال الآتي:

تخيل أن هناك شخصين من الأشخاص يتحدثان مع بعضهما بعضاً في أمر ما من الأمور المهمة أو الاجتماعية أو التعليمية أو الأسرية، وكانت تسيطر على أحدهما حالة ما من حالات الشخصية السابقة، في حين كانت تسيطر على الآخر حالة أخرى

مختلفة من تلك الحالات الثلاث. ما الذي سيحدث هنا في هذا الموقف؟ كيف سيكون اتصالهما؟ هل سيكون اتصالاً ودياً؟ أم اتصالاً صراعياً؟ أم تعادياً؟ أي هل سيكون اتصالاً ناجحاً؟ أم فاشلاً؟ ولماذا؟.

إن إجابتك لن تكون سهلة من هذه الأسئلة مما يجعلنا نتقل معك إلى توضيح مفصل للاحتتمالات الممكنة في هذه الحالة أو الحالات المشابهة لها بمعنى آخر دعنا نتقل إلى التحليل التبادلي الذي اشربا إليه في بداية هذا الجزء، ونربطه لك بحالات الشخصية.

### أشكال التواصل التبادلي وحالاته

يقول (بيرن) في عمله المعروف. الألعاب التي يلعبها الناس، إننا حين نتواصل مع الآخرين في المواقف الاتصالية المختلفة، إنما نمارس مع بعضها بعض الألعاب (Play Games) فال تواصل اليومي بين الناس يأخذ ألعاباً عديدة، كما يؤكد (بيرن)، منها التكميلي، ومنها المتقاطع ومنها أيضاً الألعاب ذات البعد الخفي، أي الذي لم يصرح به الشخص بشكل مباشر<sup>(14)</sup>.

ويرى بيرن، أنه حين يجتمع اثنان من الأفراد في موقف ما من المواقف اليومية، أو حين يتحدث شخصان من الأشخاص مع بعضهما بعضاً حول موضوع معين، فإن تواصلهما أو تبادلهما سيأخذ حالة من حالات التبادل الثلاث الآتية:

Complementary Transaction

1- التبادل التكميلي أو المتوازي

Crossed Transaction

2- التبادل المتقاطع

Ultterior Transaction

3- التبادل الخفي

ما الذي تعنيه كل حالة من هذه الحالات؟ وكيف يكون شكل كل اتصال أو تبادل من هذه التبادلات؟ وفي أية حالة منها يكون الاتصال أو التبادل أكثر نجاحاً وفاعلية من غيره؟ وأي هذه التبادلات أكثر ضرراً بالاتصال بين الأفراد؟ هذا ما

منقوم بتوضيحه الآن مع أمثلة على كل حالة من هذه الحالات، لعلنا نطور من مهاراتك الاتصالية مع الآخرين وتكون أكثر قدرة في التواصل معهم.

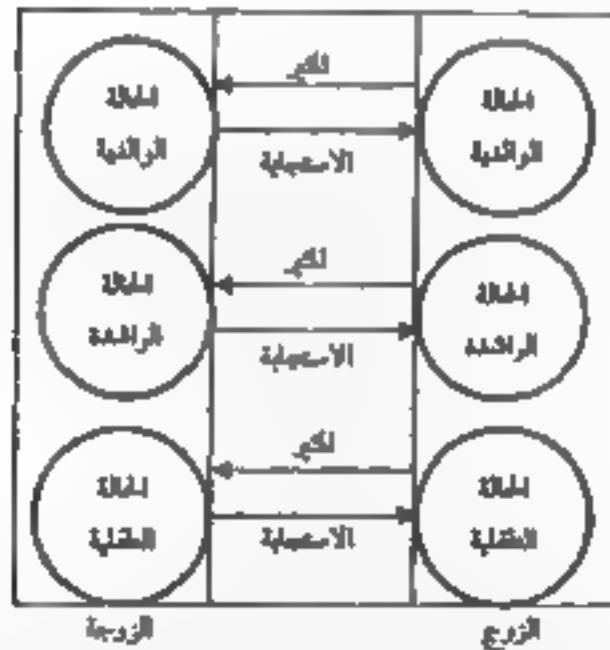
#### 1- التبادلات التكميلية أو المتوازنة

هي التبادلات التي تتم بين الأفراد حين يحصل فيها التأثير الموجه من حالة معينة من حالات الشخصية الثلاث (الوالدية، والراشدة، والطفلية) عند شخص ما على الاستجابة المتوقعة من الحالة نفسها عند الشخص الآخر. وهو أسهل أنواع التبادلات كما يرى (بيرس) ويمكن أن يحدث هذا النوع من التبادل، بالطبع، بين أي حالة من حالات الشخصية الثلاثة عند الفرد (انظر الرسم التوضيحي 7). مثال توضيحي

- أبن مفاتيح سيارتي، يقول الزوج لزوجته.

- إنها على مكتبك، تجيب الزوجة

الشكل (7)



في هذا النوع من التبادل، كما في الشكل السابق، كانت الحالة المسيطرة على الزوج هي الحالة الراشدة، فجاءت استجابة زوجته من الحالة نفسها التي كان يتوقعها منها وهي الراشدة. لماذا يسمى، برأيك، هذا النوع من التبادل بالموازي أو المتسم أو

المكتمل؟ لأن استجابة الزوجة تكمل سؤال الزوج ولا تتناقض معه. فكل الذي كان يريده الزوج هو إجابة محددة وواضحة من مكان معانيه. إجابته كما يريد. وانظر المثال التالي أيضاً.

- كنت رائعاً بالأمس حين كنت تقدم عرضك عن شركتنا أمام الجمهور يقول الموظف المدير.

- أشكرك، فقد كان أفضل عرض قدمته لأنني تعبت وأنا أحضر نفسي له، يجيب المدير.

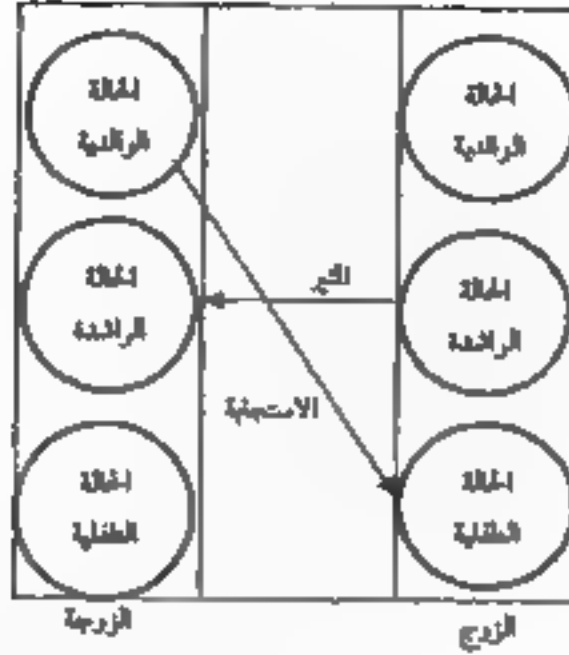
## 2- التبادلات المتقاطعة:

إن كثيراً من حالات فشل الاتصال بين الأفراد، بصرف النظر عن مكانه، البيت، العمل، الجامعة إلخ) إنما يمزى في الحقيقة إلى هذا النوع من التبادلات المتقاطعة. وهذا النوع من التبادلات بين الأفراد هو على النقيض من النوع السابق. متى يحدث؟ يحدث حينما تكون الحالة النشطة عند المستجيب مختلفة عن الحالة التي كان يتوقعها من المرسل مما قد يؤدي إلى تصرفات غير مناسبة. لماذا هذه التصرفات غير المناسبة؟ يجيب (بيرن) قائلاً، لأن ردود فعل المتلقي واستجابته جاءت من حالة من حالات شخصية المتلقي غير للتوقعة من جهة، وخالفة أو غير متوافقة مع تلك الحالة التي انطلقت منها رسالة المرسل من جهة أخرى. كأن ينطلق المرسل من الحالة الراشدة مثلاً، وعليه فإنه يتوقع استجابة من الحالة الراشدة أيضاً، ولكن الرد عليه جاء من الحالة الطفلية مثلاً. انظر المثال التوضيحي التالي

- "هل لديك فكرة أين وضعت مفاتيحي" يقول الزوج لزوجته كما في المثال السابق  
- "لو كنت رجلاً منظماً لما كنت تضيع مفاتيحك بشكل دائم" تجيب الزوجة (انظر الرسم التوضيحي 8).



شكل (8)



فالزوج هنا انطلق من حالته الراشدة متوقفاً إجابة من زوجته تدله فيها على مفاتيحه، كان تحييه مثلاً بأنها على الطاولة، أو في خرفة الجلوس، أو في جيب معطفك، أو فوق التلفزيون إلخ). أي أنه يريد إجابة محددة. ولكن لسوء حظه، جاءت الامتجاعة من حالة أخرى وهي الوالدية الانتقادية، أي إجابة غير محددة، بل وانتقادية، الأمر الذي قد يقود إلى مشكلات بينهما.

وانظر كذلك في المثال الآتي:

- 'هل انتهيت من كتابة التقرير الأسبوعي للشركة؟' يستفسر المدير من الموظف. ففي هذه الحالة كان المدير يتوقع أن تأتي الاستجابة من الحالة الراشدة عند الموظف (راشد- راشد) لكن الموظف فاجأه بإجابة غير متوقعة، أي من الحالة الطفلية عند:

- 'هلاً أوقفت إزعاجك لي وإحراجك علي؟' سأفعل ذلك في نهاية المطاف' يجيب الموظف (طفلية إلى راشد)

وانظر المثال التالي أيضاً:

- كم يوماً تعتقد أنك ستحتاج إلى إنهاء هذا العمل الذي بين يديك، يسأل الأب ابنه.

- كثير، عليك أنت أن تحمّن ذلك، أنت الخوض يا والدي، يحيب الابن

لقد جاء الاستفسار في هذا المثال من الحالة الراشدة عند الوالد، وكان يتوقع أن تأتيه استجابة من الحالة نفسها ولكنه فوجئ برد ابنه الذي جاءت إجابته من الحالة الطفلية الانتقادية الحازمة لذا، غضب الأب وأعاد عليه السؤال مرة أخرى بطريقة ثانية ومن الحالة الراشدة نفسها.

- أنا أسألك من عدد الأيام التي تحتاجها لإنهاء هذا العمل، فأجبتني، كم يوماً تحتاج إلى ذلك. فيجيبه الابن قاتلاً:

- أنا أجبتك، لو كنت مهتماً بي وتراقب عملي لعرفت بنفسك، سأخبرك حين أنتهي منه.

وهكذا يستمر الاتصال بينهما بشكل متقاطع مما قد يؤدي إلى حدوث مشكلة/ مشكلات بينهما، كان بإمكان الابن تفاديها.

إن هذا النوع من التبادل بين البشر يسيء إلى الاتصال بينهم ولكنه، لسوء الحظ، شائع بكثرة بين الناس. ولكن إذا أردنا أن يكون اتصالنا مثمراً وناجحاً ولذاً فعلينا الاعتماد عنه. ومع ذلك فقد تلجأ إليه أحياناً، ولكن بحذر، في اتصالنا بغيرنا. متى؟ ولماذا؟ في الحقيقة قد تلجأ إليه حين نشعر بأن الاتصال بهم بهذه الطريقة قد يستمر بطريقة غير مجدية، لذا، نغير اتجاه التبادل لنشجع الطرف الآخر على الانتباه أو حثه على التركيز أو تشجيعه وحفزَه على العمل. هل من مثال يوضح ذلك، نعم تأمل في التبادل التالي بين رجل المبيعات ومديره:

فلو افترضنا- على سبيل المثال- أن رجل المبيعات يخاطب مديره دائماً من ذاته الطفولية حتى يستثير عطفه وتأييده ورضاه ويحييه المدير من الحالة الطفولية أيضاً، فإن عمل هذا الموظف لنا يتقدم أو يتطور، ولن يكون بمقدوره اتخاذ قراراته بنفسه. لذا يصطر مديره أحياناً لكسر هذا النوع من التبادلات ويضع لها حداً، فيوجه رسالته إلى الذات الراشدة لدى الموظف:

- رجل المبيعات أنا غير متأكد من أنني أستطيع أن أعطي المبيعات في المنطقة التي أوكلتها إليّ حديثاً.

- المدير كدي ثقة كبيرة بك، فأنت بالتأكيد قادر على هذا العمل ومؤهّل للقيام به.

### 3- التبادلات الخفية

وهي تلك التبادلات التي تتضمن رسائل مباشرة وصريحة، وأخرى ضمنية أو خفية بنفس الوقت بين أنواع مختلفة من حالات الشخصية لدى المرسل والمتلقي. وغالباً ما تكون الرسالة الخفية تحمل معنى مختلفاً تماماً عن معنى الرسالة المباشرة والصريحة. ويطلق (بيرن) على الرسالة الصريحة المباشرة مصطلح الرسالة الاجتماعية، في حين لجنه يطلق على الرسالة الخفية مصطلح الرسالة النفسية<sup>(19)</sup>. إن هذا الوضع في التبادل بين الأفراد أشبه ما يكون بلعبة نلعبها معهم أي أن الفرد هنا يمارس ما يشبه اللعب مع الآخر. لذا يسمى هذا النوع من التبادلات تبادلات اللعب (Game Playing).

وأما الاستجابات في هذا النوع من التبادلات فهي معقدة ومحيّرة للمستقبل. إذ يجد نفسه في حيرة ودهشة ويقلب عليه التردد في الاستجابة لما يسمع. هل يرد على الرسالة الاجتماعية الصريحة؟ أم على الرسالة النفسية الضمنية؟ وما قد يزيد من حيرته عدم وضوح المعنى المقصود من الرسالة الضمنية في بعض الأحيان انظر المثال

التوضيحي التالي بين أحد المديرين الذي لزعجه طول الفترة التي قصاها موظفه في إنجاز العمل الموكل إليه، لذا، يوجه إليه رسالة يستحثه فيها على الإنهاء من العمل حالاً دون أن يقول له ذلك صراحة (انظر الرسم التوضيحي 9)

- المدير أ- الرسالة الصريحة الظاهرة . ألم تنو هذا العمل بعد؟

(الرسالة الاجتماعية)

ب- الرسالة الضمنية (الرسالة كم بقي لك من الوقت حتى

الانتهاء من هذا العمل؟

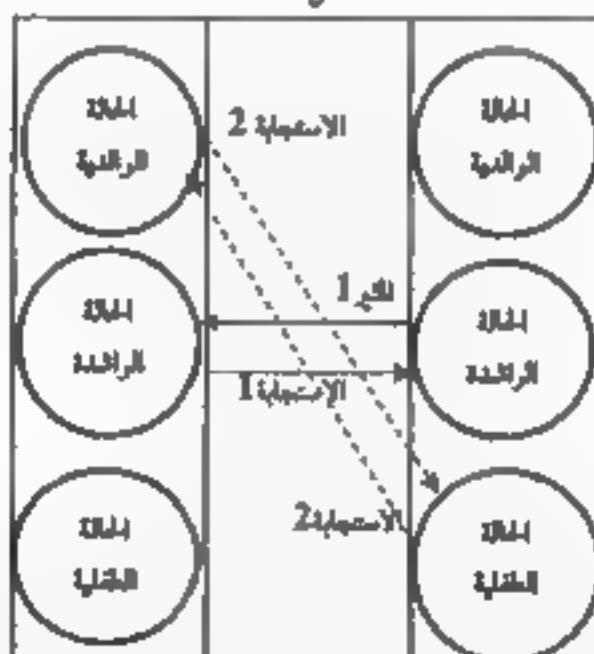
- الموظف، أ- الاستجابة الصريحة نعم لقد أنهيته تقريباً

(الاجتماعية)

ب- الاستجابة الضمنية (الضمنية) يا إلهي، أنسى لو تركني

عشر دقائق.

شكل (9)

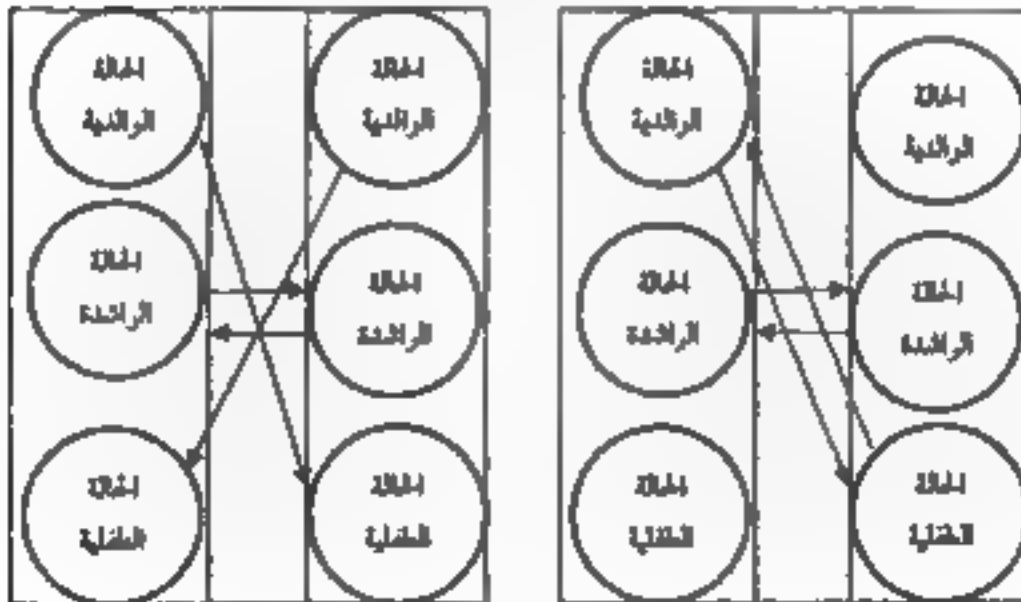


وتأمل في الحوار التالي بين الزوج و زوجته في حفلة عرس لأحد أقاربهم وقد تأخرا فيها بالسهرة، وقد تناول فيها الزوج الكثير من المشروبات الروحية، وتخاف عليه

أن يتركب حادث سير بسبب تناوله المشروب، ولكنها لا تريد أن تقول له ذلك مباشرة أمام الأقارب. بل تركت الأمر ليستتجه بنفسه

- الزوجة 1- الرسالة الصريحة : ألا نعتقد أنه يجب علينا أن نعود إلى البيت لأن  
(الرسالة  
الاجتماعية)  
ابنة أخي التي تركتها مع الأولاد (الجليلة) يجب  
أن نعود إلى بيتها ليس كذلك؟  
ب- الرسالة  
الضمنية (الرسالة  
الغنية)  
الوقت متأخر جداً، وأنت في وضع غير مناسب،  
والتعب يبدو عليك، ليس من الأفضل أن نعود  
إلى البيت قبل أن تناول المرهد من المشروبات  
لا تقلقي لابنة أخيك مهيبة ولحسب السهر  
واللعب مع الأطفال. ولو أنها تريد العودة إلى  
بيتها لاتصلت بنا  
ب- الامتجانية  
الضمنية (الغنية)  
أنا مجتهد جداً دهننا نكمل السهرة. اسكني.

شكل (10)



وكثيراً ما نجد أنفسنا، في الواقع، منخرطين في ممارسة بعض الألعاب مع الآخرين بسبب ما أو لأحر، أو نجد الآخرين يمارسون هذه الألعاب معنا وفي كلا الحالتين فإننا نتعرض لمواقف مخرجة بسبب هذه التبادلات المتقاطعة. وفي أحيان كثيرة تكون هذه الألعاب مُسجّة أو تحمل معاني التعالي والعطسة علينا، أو تضعنا في موقف الدفاع عن أنفسنا كأننا ارتكبنا خطأ فادحاً، وفي أحيان أحر تبدر هذه التفطعات أو الألعاب كأنها نريد أن تينا كأغبياء تنقصنا الحكمة وسعة الأمن أمام الآخرين لذا، كثيراً ما تكون ردود أفعالنا أو أفعال الآخرين في هذه الألعاب متفاوتة من حيث شدتها وشكلها، ومخرجة وغير متوقعة<sup>(15)</sup>.

انظر الألعاب أو التضاطعات في الموقف التالي الذي يجد فيه الشاب الخاطب الجليد نفسه في حيرة ثامة مع خطيبته التي وعدها أن يمر بيتها ليصطحبها لشراء بعض ملابس العرس، ولكنه لسوء الحظ، جاء متأخراً. فأرادت توبيخه على ذلك ولكنها لم تفعل ذلك صراحة. بل أثرت أن تكون رسالتها له كالتالي:

- |            |                           |                                 |
|------------|---------------------------|---------------------------------|
| - الخطيبة: | أ- الرسالة الصريحة:       | : هل تعرف كم الساعة الآن!       |
|            | ب- الرسالة الخفية:        | : بين لي أسباب تأخرك عن الموعد  |
|            |                           | وأنت تعلم أن الموعد قد فات      |
|            |                           | عليه ساعتي.                     |
| - الخطيب:  | وقد بدا مترثراً ومنزعجاً: | كنا لست طفلاً لتعطيني دروساً في |
|            | وعلامات الارتباك والحيرة: | تنظيم الوقت فودّعها، قرّر عدم   |
|            | والصدمة عليه.             | الذهاب لشراء ملابس العرس،       |
|            |                           | وعاد إلى بيته.                  |

هذه المواقف أو الحالات، تحدث معنا باستمرار، وفي مواقف حياتية مختلفة مع الزوجة وزوجها، الأب وأبنائه، المعلم وطلابه، المدير وموظفيه، الطبيب ومريضه إلخ لكنها، كما ترى، لا تدعم الاتصال ولا تعمل على تقويته بيننا وبين الآخرين بل تؤدي إلى فشل وإخفاق أو قوتر وضيق بيننا وبينهم، وقد تضعنا في مواقف لا تحسد عليها.

### المنظور التبادلي: المهارات المتعلمة

يعلمنا التواصل التبادلي مع الآخرين العديد من المهارات التي يمكن أن تساعدنا على النجاح في اتصالنا مع الآخر، كما نتعلم الكثير أيضاً من إلمامنا ومعرفةنا بخصائص وسمات كل حالة من حالات الشخصية ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- استخدم قدر الإمكان التبادلات المكتملة مع الآخر. لماذا؟ لأن هذا النوع من التبادل يسهل عملية الاتصال والتفاعل معه ويقلل من مشاعر الضيق والتوتر بينك وبينه.

- تتوقف نتيجة التبادل الإيجابية أو السلبية بينك وبين الآخر على طبيعة الموضوع الذي تبادلان الحديث حوله من جهة، وعلى حالة الشخصية المشتركة فيه بينكما.

- اتمد قدر المستطاع من التبادل المتقاطع لماذا؟ لأن التبادل المتقاطع ليس سوى شكل من أشكال اللعب التي تمارسها مع الآخر. وعليه فإنه يؤدي في العادة إلى اضطراب وعدم ارتياح في علاقتك مع الآخر.

- كل حالة من حالات الشخصية لديك يمكن أن تتبادل مع إحدى الحالات الثلاث عند الآخر الذي تتبادل الحديث معه لهذا دع دانتك الراشدة في حالة نهيق دائم لأنها أكثر حالات الشخصية حكمة واستبصاراً وقدرة على التفاعل بنجاح مع الآخر

- تجنب ما استطعت التبادل الخفي لماذا؟ لأنه يجعل الاتصال صعباً ويمكن أن يفضي إلى سوء تفاهم واضطراب في علاقتك مع الآخر.

- توقع أن يستجيب العرد الذي تتبادل الحديث معه من حالة ما من إحدى حالاته الشخصية، ويوجه، استجابته إلى إحدى حالاتك الثلاث أنت لهذا، فمن الأفضل لك أن تبدأ أي تبادل مع الآخرين بأن تتوقع مسبقاً الحالة النشيطة عنده وذلك بملاحظة سلوكياته وتعابير وجهه وحالته الذهنية. كما يجب أن تكون مدركاً للحالة التي ستوجه منها رسالتك للآخر سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

- استخدم التبادل المتقاطع مع الآخر إذا كان هدفك هو نقله إلى حالة أفضل أو حالة مطلوب الوصول إليها من خلال تبادلات مكتملة بعد ذلك

- الحالة الراشدة هي الحالة التي تدرك الظروف وتقدر الاحتمالات وتستجيب بنوع التبادل المناسب من أي من حالات الشخصية الثلاث.

- أنماط الشخصية الآتية هي أنماط مربحة في الاتصال ولا تقوم بالألعاب أو تقاطعات مع من تتفاعل أو تتصل معه:

- ذات الطفل الفطري: لماذا؟ لأنها تتسم بالمباشرة والصراحة في سلوكياتها.

- ذات الوالدية الراحية: لأن هذا النمط من الشخصيات حريص على دعم الآخرين وتقديم المساعدة لهم أثناء تبادله معهم، في حين أن طبيعة التبادلات المتقاطعة تكتنفها بعض الألعاب مما يؤدي إلى إيذاء مشاعر الآخرين ووضعهم في موقف هرج وهذا بالطبع يتنافى مع سمات ذات الوالدية الراحية.

- الذات الراشدة: التبادلات المتقاطعة بالنسبة لهذه الذات ليست سوى مضيق للوقت وهذا بالطبع يتنافى مع سمات هذه الذات التي هي ذات تتسم بالدقة والاعتماد على الحقائق.



## مراجع الفصل

- 
- (1) Stewart ,J and Carole Logan (1993). Together Communicating interpersonally. Forth Edition. New York McGraw – Hill ,Inc.
- (2) Berko ,Roy ,Wolvin ,A. Wolvin ,D. (1998). Communicating: A Social and Career Focus. Forth Edition. Boston: Houghton Mifflin Company
- (3) Saundra ,H and Richard I. Weaver II(2001)Communicating Effectively Sixth Edition. Boston. McGraw – Hill.
- (4) Berko, مرجع سابق
- (5) Stewart ,J and Carole Logan (1993). Together Communicating interpersonally Forth Edition. New York: McGraw – Hill ,Inc.
- (6) مرجع سابق
- (7) اشراخ الشال ( 1985 ) مدخل إلى علم الاجتماع الاعلامي القاهرة مكتبة - بهجة الشرق
- (8) مشوارات، كارول لوجن (1993)، مرجع للسابق
- (9) Berne, E (1960). Transactional Analyses in Psychotherapy. A systematic individual and social psychiatry. New York: Grove Press
- (10) بيرن، للرجع السابق.
- (11) المرجع السابق.
- (12) الخبراء العرب في الخدمة والإدارة (1999) مهارات الاتصال الفعال. - 12 عمان الأردن
- (13) الخبراء العرب، للرجع السابق.
- (14) Berne ,E (1992). Games People Play: The Basic Handbook of Transactional Analysis. New York: Random House ,Inc.
- (15) مرجع السابق.

**الفصل الرابع**  
**التواصل النشوي: أسسه وممارسته**

## الفصل الرابع

### التواصل اللفوي: أسمعُ ومهاراته

مقدمة

أولاً: الاستماع للآخرين

ثانياً: التحدث مع الآخرين

ثالثاً: إقناع الآخرين

المراجع

## الفصل الرابع

### التواصل اللغوي، الأصم ومهارة

لا أحد الضم صمماً من أولئك

الذين لا يسمعون أن يسمعون

جيرار خليل جبران

كلمات التمسك الرقيقة ضاقت العبرة

المصري

### مقدمة

يميل العديد من الباحثين في مجال التواصل الاجتماعي إلى تقسيم الاتصال إلى نوعين. التواصل اللغوي (Verbal Communication)، والتواصل غير اللغوي (Non-Verbal Communication). ويوضح من هذا التقسيم بأنه يتخذ من اللغة أساساً له. وفي هذا الصدد تؤكد الدراسات العلمية في مجال التواصل الاجتماعي بأن لمجالح الفرد في كل ما يقوم به من وظائف، وما يشغله من مهنة، وما يؤديه من أدوار متنوعة في المجتمع، إنما يتوقف إلى حد كبير على مهارات هذين النوعين من الاتصال. ونأتي في مقدمة هذه المهارات.

أ- مهارات التحدث مع الآخرين.

ب- مهارات الاستماع إليهم.

ج- مهارات الإنعاج.

وهذه المهارات الثلاثة، فضلاً عن مهارتي القراءة والكتابة، تدخل، في الحقيقة، في مجالات الحياة الاجتماعية كلها وتغلغل فيها دون استثناء، وتشكل الإطار العام

والشامل لمهارات التواصل الاجتماعي الأخرى؛ حيث ينظر أن نجد موقفاً من مواقف الحياة الاجتماعية لا يتطلب منا استخدام هذه المهارات

غير أن عدداً كبيراً من الناس يعتقد بأن هذه المهارات لا تتطلب منهم جهداً ودراية واسعة ليتقنوها، لأنها، برأيهم، عمل تلقائي وطبيعي درجوا على القيام به منذ نعومة أظفارهم. ولكن الحقيقة خلاف ذلك تماماً. فالتحدث مع الآخرين والاستماع إليهم لفترة طويلة من حياتنا، لا يقدوماً بالضرورة إلى أن نكون متحدثين أو مستمعين أو مقنعين بارعين لهذه العملية النفسية والاجتماعية المعقدة، رغم ما تقوم به الخبرة من دور فاعل في هذا المجال. لذا، إرثنا أن نعطيها اهتماماً خاصاً، لأن مهارات التواصل الاجتماعي الأخرى تعتمد عليها اعتماداً كبيراً. ولكن قبل أن نقوم بتزويدهم بهذه المهارات الثلاث، دعنا نلفت نظرك إلى الفوائد التي تعود علينا جراء اكتسابها:

- أ- النجاح بأعمالنا والتفوق في تأديتها والقيام بها على أحسن وجه
- ب- نضفي هذه المهارات على الفرد ثقة عالية بالنفس تجعله يتحكم بكل ما يقوم به أثناء تواصله مع الآخرين.
- ج- إن تمكنتنا من هذه المهارات يجعل الآخرين الذين نتواصل معهم يفهمونا بشكل أفضل.
- د- إن فهم الآخرين لنا يضيف على نفوسنا شعوراً بالنجاح والتفوق في عملنا.
- هـ- تمنحنا هذه المهارات شعوراً بالارتياح والمسرّة يدفعنا إلى الانفتاح على الآخرين وتمتين علاقاتنا الاجتماعية بهم.

### أولاً: الاستماع للآخرين

إن العديد من المشكلات التي نحصل معنا في حياتنا اليومية، سواء كان ذلك

داخل الأسرة أو العمل أو المدرسة أو الجامعة أو أثناء نقاش عام، أو في ندوة ما من الندوات العامة أو مع الجيران، يعود قدر كبير منه إلى افتقارنا إلى مهارات الاستماع والإصغاء. ومن هنا المنطلق يعد الاستماع المهارة الأساسية الأولى من مهارات التواصل الاجتماعي. فماذا تعني هذه المهارة؟ وما الفرق بينها وبين بعض المفاهيم الأخرى المتصلة بها كالسمع، والإنصات؟

يشير مصطلح السمع، في الحقيقة إلى حاسة من حواس الإنسان الخمس التي تولد معه ولا يتعلمها أو يكتسبها. وهو بهذا المعنى استقبال الأذن أو التغطاها للذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها أي انتباه مقصود وتعتمد لها إنها عملية فيسيولوجية صرفة تعتمد على سلامة الأذن عضوية.

أما الاستماع فتعرفه الجمعية الدولية للاستماع بأنه عملية عقلية وإدراكية، نعطي فيها كمستمعين اهتماماً خاصاً وانتباهاً مقصوداً وتركيزاً فاعلاً، ونية حقيقية لما نسمعه من أصوات بقصد إدراكها وفهم دلالاتها ومعانيها بهدف تفسيرها<sup>(1)</sup> ويستخدم العديد من الباحثين مفهوم الإصغاء بهذا المعنى أيضاً

وأما الإنصات فشأنه شأن الاستماع من حيث كونه مهارة مكتسبة، ولكن مستوى التركيز ودرجة الانتباه فيه تكون أعلى من الاستماع وهكذا فإن الفرق بين الإنصات والاستماع هو فرق في درجة التركيز والانتباه والإدراك (انظر الرسم التوضيحي 1).



شكل (1)

ولذا يمكن القول بأن الاستماع أو الإنصات أو الإصغاء الجيد هو بديهة التواصل انفعالي الساجع مع الآخرين بواسطة يتعمق الفهم والتواصل مع الآخرين

### أنواع الاستماع

يأخذ الاستماع أنواعا عديدة. ولكل نوع منها خصائص معينة ومظاهر محددة مما هي أنواع الاستماع؟ هناك أربعة أنواع رئيسة للاستماع، هي <sup>(2)</sup>

#### 1- الاستماع السطحي:

وهو استماع يتسم بدرجة منخفضة من الانبعاث والتركيز كالاستماع إلى المذياع أو التنفيذ أثناء الدراسة أو العمل، وهو أقرب ما يكون إلى معنى السمع منه إلى الاستماع

## 2- الاستماع العفوي:

وهو تظاهر المستمع بأنه يستمع للآخرين، ولكنه في الواقع غير معني أو مهتم بما يقوله المتحدث فعقله مشغول بأمور أخرى فترله يستمرسل في أفكاره والمضي في سرحانه حتى تغدو عيونه مثل العيون الزجاجية لا حركة فيها ولا حيوية ويسمي الباحثون هذا النوع من الإنصات، إنصات العين الزجاجية. أي أن إنصات مثل هذا النوع من الناس لا يأتي من باب الفهم، بل من أجل انتظار اللحظة المراتية لمقاطعة المتحدث إن الإنصات الحقيقي هو إنصات بالعينين مثلما هو إنصات بالأذنين.

## 3- الاستماع الاختياري أو الانتقائي:

يسمى هذا النوع من الاستماع بالسلبية تجاه المتحدث لذا يدرجه بعض الباحثين تحت ما يسمى بالاستماع السلبي (Negative Listening)، لأن المتلقي هنا لا يكون بنيت الاستماع إلى كل ما يقوله المتحدث، بل إلى ما يود سماعه فقط فالمستمع هنا يصغي إلى المتحدث عندما يكون موضوع الحديث يدخل في دائرة اهتمامه، ويتجنب الاستماع عندما لا يتعلق الأمر باهتمامه<sup>(3)</sup> وفي حالات كثيرة يقوم هذا النوع من الاستماع إلى مشكلات عديدة مع المتحدث أبرزها مقاطعته، والإساءة إلى ما قاله، أو مجادلته بطريقة ناقدة ولاذعة مما يجعل المتحدث يتصرف كمتهم.

## 4- الاستماع المركز:

وهو الإصغاء أو الإنصات من أجل هدف معين، أي إنه استماع مركز وهادف ونشط وناهل (Active Listening)، إذ نجد أن المستمع يصب كل اهتمامه وانتباهه وتركيزه على ما يقوله المتحدث بقصد الفهم والاستيعاب والتمييز والتقييم. وهذا النوع من الاستماع هو السوع المطلوب في المحاضرات الجامعية والنقاشات العامة، والاجتماعات، والمقابلات الرسمية، والمفاوضات، وجميع الأعمال الفنية والتجارية



ويتضمن الاستماع الشط أو للركز عملية التعذية المرتدة المتبادلة بين المتحدث والمستمع. والتعذية المرتدة في هذه الحالة تجعل عملية الاستماع عملية حيوية فحين تأتي إلى المتحدث بعض الإيماءات والسلوكيات والأقوال الإيجابية من المستمع، فإن ذلك سيثيره بالارتياح وسيشجعه على المضي في حديثه وكذلك المنقسي/المستمع حين تأتي ردود إيجابية على ملاحظاته التي يبعثها إلى المتحدث سيثير أيضا بالارتياح الذي يدفعه إلى مضاعفة جهوده في التركيز والانتباه<sup>(4)</sup>.

ولكن كيف يستطيع المتحدث أن يعرف بأن الآخرين يستمعون إليه بانتباه وتركيز؟ هناك دلائل، في الواقع، يمكن لهذا المتحدث أن يستدل منها على ذلك، أهمها:

أ- مدى تفاعل المستمعين الحركي معه: فكثيرا ما يقوم المستمعون المصغون بشكل عال بإيماءات برؤوسهم ووجوههم وعيونهم يستدل منها على موافقتهم أو عدم موافقتهم على ما يقوله المتحدث.

ب- مدى تفاعل المستمعين اللفظي مع المتحدث. كاستفسار عن معنى بعض الكلمات، أو التعقيب بالفاظ معينة مثل: نعم، أو أفهم، أو استمر إلخ)

ج- قدرة المستمعين على إعادة بعض الكلمات أو الجمل التي قيلت أثناء الكلام، وذلك إذا ما طلب منهم ذلك.

د- قدرة المستمعين على إعادة صياغة موضوع الحديث

ويجب التأكيد هنا على قوة الارتباط بين هذا النوع من الاستماع وبين التفكير الناقد عند الفرد (Critical Thinking). ومنوضح لك ذلك حين نعرض لمراحل عملية الاستماع بعد قليل. ولكن لا بأس من أن نستبق الأمر ونعرض عليك بعض الجوانب التي يشترك فيها الاستماع المركز والتفكير الناقد<sup>(5)</sup>.

- المفكر الناقد يعرف كيف يحلل ويقيم المعلومات وكذلك المستمع الناقد، فإنه يحدد الربط بين المعلومات داخل الموضوع

- التفكير الناقد يتضمن تحليل وتقويم مدى الحقيقة والصدق والواقعية في المعلومات المقدمة وكذلك المستمع الناقد، فإنه يستخدم قدراته العقلية المختلفة لتحليل ويقرّم الرسالة ليتعرف على عملية عرض المتحدث لأفكاره وكيف تتم هذه العملية.

ولكي تكون مستمعاً ناقداً، ينصح الباحثان بيرسون وبلسون بأن نسأل أنفسنا بعض الأسئلة التي من شأنها تقييم عملية استماعنا الناقد، وهي:

أ- هل المعلومات التي تعرض لها رسالة المرسل صحيحة؟

ب- هل اعتمد المتحدث على شواهد وبيانات وأسانيذ قوية؟

ج- هل المعلومات كاملة؟

د- هل المعلومات منطقية؟

هـ- ما الذي يحفز المتحدث عند تقديم هذه المعلومات؟

### مستويات الاستماع

تؤثر أنواع الاستماع السابقة على المستويات التي نأخذها عملية الاستماع للآخرين بطرق مختلفة، وستنتج بنفسك هذا التأثير بعد أن تقوم بتزويدك بهذه المستويات. وقد قام (هايلز وويبر Hybels and weaver)<sup>(6)</sup> بتحديد ما يلي.

1- الاستماع على مستوى الأفكار (Listening at the head level) ويتضمن الاستماع بشكل مركز وانتباه قوي لكل ما يقرله المتحدث على مستوى المعارف والأفكار والمعلومات ومعاني اللغة. كما يتضمن أيضاً تقييم الأفكار التي يدور حولها الحديث.

## 2- الاستماع على مستوى المشاعر (Listening at the heart level-Empathic)

وهو مستوى آخر من مستويات الاستماع المركز والقوي يكون فيه الفرد مصغيا أو منصتا إلى أحاسيس المتحدث ومشاعره وحالاته الوجدانية والانفعالية. ويتم هذا الإصغاء في الغالب في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركتنا المتحدث في مشاعره ومشكلاته، وتفهم موقفه من خلال الانصات المركز لما يفصح به عن مشاعر وأحاسيس. وحتى يتوصل الفرد إلى ذلك عليه الانتباه إلى لغة جسد المتحدث، وتقمُّص حالاته العاطفية التي ترسمها كلماته وجسده.

## 3- الاستماع على مستوى النية أو القصد (Listening at the will level)

ويسمى أحيانا الاستماع لما بين السطور، أو الاستماع إلى ما وراء اللغة التي يقوله المتحدث (Paralanguage) فكثير من المتحدثين لا يفصحون بشكل مباشر عن نواياهم أو مقاصدهم أو أهدافهم أو غاياتهم. لذا يتطلب منا هذا الاستماع بأن نتحلى بقدر كبير من التركيز حتى نتوصل إلى فهم ما بين السطور، أو قراءة ما وراء الكلمات، وفهم دلالاتها. فقراءة ذلك المضمهر أو المستتر الذي لم يفصح عنه المتحدث لسبب أو لآخر بحاجة إلى مهارة عالية من الاستماع أو الإنصات.

وينضج لك من هذه المستويات للإستماع بأنها جميعها تتطلب انتباها قويا وانصاتا مركزا حتى نتمكن من فهم ما يقوله المتحدث على مستويات الحديث الثلاثة المعنوي والعاطفي والعائلي، أي المستوى المتعلق بالنية أو القصد.

ويتبين لنا أيضا بأن بعضنا قد يهمل مستوى واحد من هذه المستويات مع العلم بأنها جميعها متداخلة في كثير من الأحيان. فقد يكون أحدها معني بتحديد أو معرفة الأفكار الواردة في سياق الحديث، أو مدى الفرح والسعادة أو الضيق والمعاناة التي تسيطر على المتحدث في الموقف الاتصالي، أو يكون تركيزه منصبا على ذلك الذي لم يفصح عنه المتحدث. كما ينضج لك أيضا من هذه المستويات الثلاثة بأنها جميعها

تتطلب منا مستوى عالياً من التركيز، أي الاستماع للتركيز وليس الأنواع الأخرى للاستماع (السطحي، والانتقائي، والعين الرجاجة).

### مراحل عملية الاستماع

الاستماع عملية معرفية وإدراكية معقدة، كما أوضحنا، تمر بخطوات عملية حتى تكتمل. ورغم ثبات الباحثين في عدد الخطوات أو المراحل التي تمر بها هذه العملية غير أنهم جميعاً يرون بأن هذه المراحل متداخلة وتسير وفق تسلسل متدرج؛ حيث كل خطوة في هذه العملية تعتمد على سابقتها ويمكن إجمال هذه الخطوات كما يلي<sup>(7)</sup>

#### 1- السماع Hearing

ويسمى بعضهم هذه المرحلة أحياناً بمرحلة الاستقبال (Receiving) صحيح أن بعض الباحثين لا يفسح هذه الخطوة من ضمن الخطوات التي تمر بها عملية الاستماع لأنها، برأيهم، مرحلة مفروغ منها بحكم كونها مرحلة تلقائية وفسيولوجية تعني سماع صوت المتحدث عن طريق الأذن. ومع ذلك لا بد من إدراجها ضمن الخطوات، فدونها لن تتم عملية الاستماع بكاملها، أي أن بقية الخطوات تعتمد عليها. لذا، لا بد من التيه إلى أهميتها في عملية الاستماع.

#### 2- الفهم Understanding

بعد وصول صوت المتحدث إلى أذن المتلقي يبدأ المتلقي بمعالجة المعلومات والمعارف التي يتلقاها، فيقوم بالتركيز والانتباه إلى مهمته وما يتوافق مع اتجاهاته ومبوله واهتماماته، ويهمل بعضها الآخر الذي لا يتوافق مع هذا الاهتمام

#### 3- التفسير Interpreting

وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يفسر ويحلل معنى ما يسمعه ويربطه بخبراته

السابقة. كما أنه يحاول أن يرى أين يلتقي مع المتحدث وأين يتعارض معه ويختلف في ما يتعلق بالأفكار التي يستمع إليها.

#### 4- التقييم Evaluating

وهذه المرحلة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمرحلة السابقة؛ حيث يقوم المتلقي بتحليل محتوى ما يسمعه من المتحدث ويحاول التمييز بين الحقائق والآراء الشخصية. وفي هذه المرحلة أيضاً يتم الحكم على مدى حقيقة الأفكار التي سمعها ومدى الاتساق أو التعارض والتناقض فيها، من جهة، وبين مدى اتساقها واختلافها عن أفكاره.

#### 5- الاستجابة Responding

في هذه المرحلة يعتمد المتلقي على إرسال رسائل إلى المتحدث، سواء لفظية أو غير لفظية لإعلامه عن مدى فهمه أو عدم فهمه لما يسمعه منه. إن مثل هذه التغذية المرتدة، كما تعلم، ضرورية في عملية الاستماع للمتحدث حتى تمكنه من معرفة مدى وضوح أو صعوبة ما يقوله..

#### 6- التذكر Remembering

هذه هي المرحلة الأخيرة من مراحل عملية الاستماع. وهي مرحلة تشير إلى مدى قدرة المتلقي على تذكر الرسالة التي سمعها، وقلوبته على استعادتها. وتعتمد قدرة الفرد على تذكر الرسالة واستعادتها على مدى سير الخطوات السابقة بشكل سليم.

#### مهارات عملية الاستماع

إذا ما دققت بشكل ملي في أنواع الاستماع السابقة ومستوياتها لوجدت بأنها تتطلب نوعاً خاصاً من المهارات، يتوجب عليك تعلمها واكتسابها ومعرفة العمل بها إذا ما أردت يكون تواصلك بالآخرين ناجحاً ومثمراً ولعل الحروف التي تكون

منها كلمة استماع باللغة الإنجليزية (LISTEN) تحمل هذه المهارات؛ حيث يشير كل حرف منها إلى مهارة محددة. لذا سنقوم بتزويدك بهذه المهارات التي إذا ما نسيتها فما عليك سوى تذكر كلمة استماع باللغة الإنجليزية وقابل كل حرف من حروفها بالمهارة التي يشير إليها:

## 1- الاهتمام بما يقول المتحدث (Look Interested).

وتتعلق هذه المهارة 1 بإبداء اهتمامنا بما يقوله المتحدث، والصرخ كلية الحديث. وهذه مهارة بمقدورها ممارستها بأكثر من طريقة أو شكل. والمهم هو أن يشعر المتحدث بأننا مصغون إليه، وبأنه لدينا الرغبة الأكيدة للإصغاء إليه بأذاننا وعيوننا وأجسادنا. فهذا الوضع يريحه ويخلق بينه وبيننا جوا من الود والراحة النفسية تجعله يترسل في الحديث

## 2- الاستفسار بأسئلة مفتوحة (Inquire with open question).

استفسر من المتحدث بلباقة عن الجزء الذي لم تفهمه من كلامه، كأن تسأله: من قال؟ متى؟ كيف؟ أين؟. أي يجب أن يكون السؤال أو الاستفسار محدداً راجعاً إليه محددة أيضاً بحيث لا تبعده عن صلب الموضوع، أو تقطع عليه حبل أفكاره. فمثلاً قد تستفسر منه، على سبيل المثال عن إعادة الرقم الذي قاله لأنك لم تسمعه بوضوح، أو عن المكان الذي قاله، أو عن اللون أو عن المبلغ المالي أو عن اليوم الذي جاء في حديثه (حفوا كم الرقم؟ حفوا هل قلت بأن الموعد يوم الإثنين؟ وهكذا).

إن استجلاء الأمور العالقة وغير الواضحة بهذه الطريقة من شأنه أن يشجع المتحدث بالحديث ويظهر لك بأنك مستمع ومنصت لحديثه. وأما إذا كان الاستفسار من أمر يحتاج الإجابة عنه وقتاً طويلاً فأرجئ سؤالك حتى يفرغ المتحدث كلياً من حديثه، على أن لا تنسى أن تدون سؤالك حتى لا تنساه.

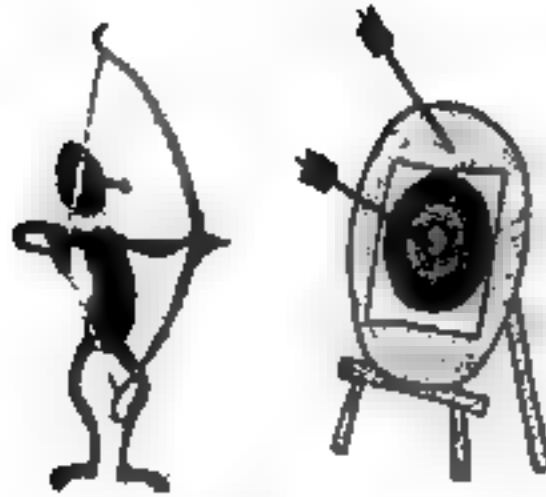
وبعد أن يهيئ المتحدث حديثه ويحين دورك في الاستفسار، استفسر بلباقة وموضوعية ونزاهة. وليكن سؤالك محددا وواضحا وغير استفزازي يضع المتحدث في موقف دفاعي عن نفسه. تذكر إن المتحدث ليس عدوك. بل شخص له وجهات نظر مختلفة عن وجهة نظرك أنت. لماذا تعاديه؟ فقد تختلف معه في الرأي أو وجهة النظر لكن ذلك يجب أن لا يعسد العلاقة الإنسانية بيننا. لذا أعطه الوقت الكافي لقرول كل ما يريد، ولا تقاطعه حتى ينهي كلامه.

إن هذه المهارة تتطلب منك الهدوء وضبط النفس، فلا تهتم بمخادعة المكان، أو الانسحاب من الموقف والمتحدث لا يزال يتحدث إن مثل هذا الفعل، إن اقترفته، يشير إلى ضعف في سيطرتك على أعصابك، وإلى نفاذ صبرك، وقلة حيلتك. تعامل مع الموقف كأنه اختبار لصبرك وضبط لأعصابك.

### 3- التركيز والانتباه (Stay on target):

ركز على ما يقوله المتحدث ولا تشتت ذهنك. وهذا يتطلب منك التوقف عن الكلام مع من حولك. وعدم انشغالك وإلهاء نفسك بأمور هامشية قد تصرفك عن الاستماع والإنصات فالبشر في الحقيقة، لا يمكنهم الاستماع والمحديث في آن واحد، لأن حديثنا مع الآخرين والمتحدث يتحدث سيفقدنا المهارة الأساسية التي يقوم عليها الاستماع وهي التركيز والانتباه.

لذا، ركز انتباهك على ما يقوله هذا المتحدث، واحزل نفسك كلياً عن المشتريات أو المشتتات الخارجية، وتفرغ كلياً للاستماع فلا تفكر بأي شيء سوى بما تسمع. إن فعلت ذلك فستجد أن طائفتك الذهنية في الاستماع قد تضاعفت. (انظر إلى الشكلين أسفله 2-3). ففي الشكل الأول فإن قوة التركيز هي التي جعلت السهم لا يخطئ مرماء. وانظر كذلك في الشكل الآخر. من أين جاءت قدرة هذا الرجل على السير على خيط رفيع لا يمكن السير عليه في الواقع؟ لقد جاءت من قوة التركيز.



شكل (2)



شكل (3)

وحتى تتضح لك قوة التركيز في الاستماع وفي الحياة بشكل عام، نود أن نثير السؤال الآتي: هل فكرت يوماً كيف يستطيع لاعب التايكواندو أو الكاراتيه أن يحطم بيده عدداً كبيراً من الطوب المجهول من الإسمنت؟ إن المنطق يكاد لا يصدق بأن يبدأ من لحم خض وعظم رقيق تسحق عدداً متراكماً من الطوب الإسمنتي!! لا عجب من ذلك إنها قوة التركيز. تلك القوة الخفية عند الإنسان التي إذا استعملها وطورها ونمّاها فسيقوم بأفعال لا يتوقعها الآخرون منه. أليس علم البرمجة العصبية يقوم في جوهره على مبدأ التركيز؟ أليست رياضة اليوغا والروكي وألعاب القوى الأخرى تقوم على المبدأ نفسه!!



وتروى قصص عديدة من حالات يكاد لا يصدقها العقل ولا المنطق عن ما يفعله التركيز في حياتنا فيروى عن الشباب الفلسطيني كيف أنهم كانوا يقمعون من الطوابق العليا من بيوتهم لينجوا بأرواحهم من جنود جيش الاحتلال الصهيوني دون أن يلحق بهم أي أذى. وتروى قصص أخرى عن صمودهم الأسطوري أمام التعذيب الوحشي الذي يتعرضون له لكسر إرادتهم، وتفتيت صمودهم النفسي، وتحطيم معوياتهم لانتزاع اعترافات منهم. ومع ذلك لم يعترفوا.

كيف تفسر هذا الصمود النفسي والجسدي؟ وكيف تفسر حشرات حالات الصمود الأخرى المشابهة في مناطق مختلفة من المجتمعات التي شهدت أوضاعاً مشابهة لأوضاع الشعب الفلسطيني. هل هناك من تفسير لهذا الصمود سوى ما يمكن أن أسميه إرادة التركيز أو صمود الإرادة

#### 4- التأكد من الفهم (Test understanding)،

من حقا تفهم بشكل جيد لما يقوله المتحدث؟ وهل حقا تفهم كل ما يقوله؟ في الحقيقة قد تكون مصغياً جيداً أو تتعلّى بدرجة عالية من التركيز ومع ذلك قد لا تفهم كل ما يقوله المتحدث. لذا يتوجب عليك أن تتيقن من عملية فهمك لما يقوله هذا المتحدث. فالكثير من المعاني التي قيلت قد تحمل دلالات مختلفة عندكم. وهذا أمر طبيعي في التواصل بين البشر وبخاصة إذا كنتم تنتميان إلى ثقافتين مختلفتين أو تخصصين أكاديميين مختلفين، أو مهنتين مختلفتين. ففي هذه الحالات قد تكون دلالات الكلمات ومعانيها مختلفة عندكم. لذا تأكد مما تسمع، وتأكد من أن ما تسمع من كلمات لها المعنى نفسه عند المتحدث. عد إلى الفصل الأول لنترى بأن سوء الفهم في العملية الاتصالية أمر مرده اختلاف في دلالات الكلمات ومعانيها لدى الأطراف المشتركة في العملية الاتصالية.

#### 5- قيم ما تسمعه (Evaluate the message)،

بعد أن قمت بعملية الانتباه والتركيز، وبعد أن استغرقت عن ما لم تفهمه من

المتحدث وبعد أن تيقنت وتأكدت من فهمك لما تسعنه من المتحدث، حان الوقت لتقييم كل ما استمعت إليه من حديث. أي حان الوقت لتقييم رسالته. لذا اسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- ماذا يريد أن يقول هذا المتحدث؟
- ما الهدف أو الغاية من حديثه/رسالته؟
- هل أفصح عن هذا الهدف بشكل مباشر وصريح؟ أم استعجه أث استتاجاً؟
- هل نوافق على ذلك، وإلى أي مدى؟
- هل تختلف معه، وإلى أي حد؟

هذه أهم الأسئلة التي يجب أن تسألها لنفسك بعد أن فرغ المتحدث من حديثه فإن وجدت بأن بعضها بحاجة إلى استيضاح، فاسأل عنها بلباقة وكياسة.

#### 6- حيد مشاعرك لإزاء المتحدث (Neutralize your feelings):

لعل هذه المهارة من أهم المهارات وأصعبها فالتحكم بالمشاعر والمواطف، أو على الأقل تحييدها عملية صعبة وشاقة على الإنسان، ومع ذلك لا بد منها إذا ما أردنا أن نبي جسوراً من المودة والمحبة والدمع بيننا وبين الآخرين في المواقف الحياتية المختلفة. وليس الموقف الاتصالي الذي نكون فيه مستمعين للآخرين في مناسبة من المناسبات التي تقتضي استماعنا لهم إلا أحد هذه المواقف

ونعني عملية تحييد المشاعر والمواطف في عملية التواصل الاجتماعي المتمثل في موقف الاستماع للآخرين عدم السماح لهذه المشاعر بالسيطرة علينا والتحكم بنا، وعدم السماح لها بتوجه عملية استماعنا أي ينبغي أن لا نتساق وراء مشاعرنا وأحاسيسنا واتجاهاتنا السلبية أو الإيجابية نحو المتحدث. وهذا يعني أن نستمع ونصغي للمتحدث بكل عواطفنا الفكرية والمشاعرية بمحايدة كبيرة. وهل هذا أمر سهل؟ بالتأكيد، إنه ليس كذلك. ومع ذلك، فلا بد منه، كما قلنا، في عملية التواصل الاجتماعي. لذا، يتوجب علينا التحكم بمشاعرنا وعواطفنا واتجاهاتنا وأفكارنا المسبقة

نحو المتحدث، قدر المستطاع، وعدم السماح لها بتوجيه سلوكنا وأفعالنا نحوهم بشكل يتوافق معها فلا يجب أن نحكم على ما نسمع من الآخرين بالرداءة أو الخطأ لا شيء إلا لكون ما نسمع يصدر من شخص لا نحبه بسبب لونه، مثلاً، أو عرقه أو طبقته الاجتماعية، أو ديانته، أو مكانته ومركزه في المجتمع

إن التعامل مع الآخرين في ضوء الاعتبارات السابقة (اللون، العرق، الطبقة، العقيدة، المكانة الاجتماعية، جسيته) هو شكل من أشكال التعصب والتمييز (Prejudice and Discrimination) ضد الآخرين. فما عليك، إذا، سوى الامتناع كلية عن إصدار الحكم على ما نسمع من المتحدث في ضوء تلك الاعتبارات فمشارعنا غير الإيجابية نحو المتحدث، وصوره النمطية السلبية في أذهاننا تجعلنا نصدّر حكماً عليه على الفور إما بالانتهامات الباطلة وإما بالرداءة وإما بالتفاهة، وإلى غير ذلك من الأحكام غير الصحيحة.

ودعني أوضح لك كيف أن مشاعرنا السلبية وأحكامنا المسبقة على الآخر/ الآخرين تشوه إدراكنا وتحرفه من وضعه الصحيح ليتوافق مع هذه المشاعر وأحكامنا المسبقة. نأمل بتائج التجربة الآتية التي قام بها الباحثان (جوردن البورت وليو بوستمان) على هيئة من الأفراد الذين حرفها عليهما مشهداً من فيلم قصير<sup>(6)</sup>. يتحدث المشهد عن شخصين أحدهما أبيض البشرة والآخر أسودها، يجلسان وجها لوجه في حربة قطار، وكانا يتحدثان مع بعضهما بعضاً حديثاً وديماً. ولكن الحديث بينهما انتهى إلى خلاف حاد مما جعل الشخص الأبيض يجتد ويستخرج آلة حادة من جيبه ليطعن بها الرجل الأسود. وفي هذه اللحظة دخل القطار في نفق مظلم، منها الباحثان المشهد عند هذا الحد. وبعد ذلك طلب الباحث من هذه المجموعة أن تروي المجموعة أخرى جديدة - لم تشاهد الفيلم - ما شاهدته في ذلك الفيلم كما طلب من المجموعة الجديدة أن تروي بدورها على مجموعة أخرى ما سمعت من زملائها وهلم

جرا وخلال الوصف المتتابع لروايات المجموعات إنتهى الأمر على أن الرجل الأسود هو الذي احتد، وهو الذي قام بطمع الرجل الأبيض وهذا بالطبع مخالف تماما للواقع.

وبعد ذلك طلب من كل رجل أسود، على انفراد، الشيء نفسه الذي طلبه من زملائهم البيض. وكانت اجاباتهم متوافقة وهو أن الرجل الأبيض هو الذي احتد، وهو نفسه الذي طعن الرجل الأسود

والآن، كيف تفسر أنت هذه النتيجة؟ إنك ستوافق الباحثان بكل تأكيد بأن مشاعر الكراهية والتعصب والعداء والتمييز الذي تكنه المجموعة ذات البشرة البيضاء نحو السود عملت على تشويه وتحريف رؤيتها للحقيقة، وجعلتها لا ترى إلا ما يتسق مع مشاعرها وانهاياتها وصورها المسبقة من السود وأنا على يقين بأن لديك أمثلة أخرى تعرفها أنت شخصيا تؤكد صدق ما انتهى إليه الباحثان من تأكيد على أن مشاعر الأفراد وعواطفهم تحرف الحقائق وتشوهها. ألم يؤكد الإمام الشافعي ما نذهب إليه هنا من تأكيد على دور مشاعرنا، سواء كانت إيجابية أو سلبية في تحريف الحقائق:

- وعين الرضا عن كل ذنب كليله ولكن عين السخط تبدي المساويا

ويروي لي أحد الأصدقاء قصة طريفة ترويح ما قلناه للتو في هذا الصدد، وذلك حين كان طالبا في المرحلة الثانوية؛ حيث كان معه في الصف طالب مشاكس وكثير الكلام اسمه (علي) يفتلق المشكلات دائما مع معلم اللغة العربية. وفي يوم من الأيام كان المعلم يكتب على السبورة آياتا من الشعر فسمع صوت ضحك عال يخرج من بيتنا دون أن يتبين له مصدره فقال: اسكت يا علي. ولكنه لم يدر وجهه، بل استمر في الكتابة على السبورة. واستمرينا بالضحك، فقال المعلم مهلدا اسمع يا علي، دون أن ينظر إل الخلف، إذا لم تكف عن الضحك سأخرجك من الحصة. واستمر بالكتابة فزاد ضحكنا، مما زاد من انفعال المعلم وما كان من المعلم إلا أن

ترك الكتابة وتوجه على الفور إلى المكان الذي تعود أن يجلس فيه (علي) فلم يجده، لأنه كان غائبا في ذلك اليوم. فاندعش المعلم. فقال: لماذا تضحكون، إذا؟ نقلنا له. لأنك اتهمت (عليا)، وعلي غائب. فأجاب لا أعلم أنه غائب، ولكنني كنت أتوقع بأنه هو الذي يصدر الصوت، فله أسبقيات في عمل المشاكل معي.

وحتى لا تنسى هذه المهارات دعنا نلخصها لك بالمهارات الثلاث الآتية التي قد تسهل عليك تذكرها<sup>(9)</sup>.

أولا: المهارات المتعلقة بالاهتمام والفهم وتشمل باهتمام المستمع بما يقوله المتحدث، واستعداده ورجيته بالاستماع بهدف الفهم والمعرفة. كما تتعلق هذه المهارة أيضا بقدرة المستمع على متابعة المتحدث وعدم صرف الذهن عنه بالشواغل المختلفة. وفضلا عن ذلك تتعلق هذه المهارة بقدرة الفرد على استيعاب الفكرة العامة للحديث، وإدراك الأفكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسية فيه.

ثانيا: المهارة المتعلقة بالتركيز والاستيعاب: وتعني القدرة على فهم الأفكار، والقدرة على إدراك العلاقات بين الأفكار المعروضة والقدرة على تحليلها إلى أفكار جزئية، والقدرة على تلخيص المسموع، والقدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث في حديثه.

ثالثا: مهارة التذكر والاسترجاع: وتعني قدرة الفرد على معرفة محددات الحديث والجند الذي احتراه، والقدرة على ربطه بخبرات سابقة تسهل تذكره، وكذلك القدرة على اختيار الأفكار الصحيحة للاحتفاظ بها في الذاكرة

وهكذا، تعطيك المهارات السابقة صورة دقيقة وواقعية عن مدى أهمية هذه المهارات في عملية الاستماع وضرورة تحليكم بها من أجل نجاحك في تواصلك مع الآخرين.

## صادات الاستماع غير البناء

لعلك ما تزال تذكر معوقات التواصل الاجتماعي التي تحدثنا عنها في الفصل الأول فإذا ما عدت إليها وتأملت بها ستجد أن قدرنا لا يستهان به من هذه المعوقات والحواجز يعزى إلى عدم تحلي بعض أطراف العملية الاتصالية بمهارات الاستماع والإنصات. فهناك حواجز عديدة تحول دون حدوث عملية الاستماع بسلاسة وسر بين أطراف العملية الاتصالية فما هذه الحواجز أو المعوقات التي تتحكم بعملية الاستماع والإصغاء؟ هناك العديد من هذه المعوقات، ومع ذلك يمكن إبراز المعوقات الآتية<sup>(10)</sup>:

- عدم إبداء المتلقي الاهتمام الكافي بما يقوله المرسل.
- عدم انتباه المتلقي لما يقوله المرسل.
- عدم استخدام المرسل للغة أو الرموز التي تتناسب مع متطلبات الموقف.
- عدم وجود ترابط منطقي بالرسالة.
- عدم اختيار المرسل وسيلة الاتصال المناسبة للموقف.
- عدم توأمر الوضوح والدقة والشمول في الرسالة.
- تعالي المرسل على المتلقي
- عدم الحصول على تغذية عكسية/ استجابة من المتلقي تبين مدى فهمه للرسالة.
- الحالة النفسية السيئة لدى كل من المرسل والمتلقي، مما قد يدفع بأحدهما أو بكليهما إلى الملل وعدم التحمل.
- اتجاهاتنا المسبقة ومواقفنا العدائية نحو المرسل ونحو الموضوع الذي يتحدث عنه.

## ثانياً: التحدث مع الآخرين

تشير الركيزة الثانية من ركائز التواصل الاجتماعي، وهي التحدث مع الآخرين، إلى تلك القدرة التي يمتلكها الفرد على توظيف مهاراته اللفظية واللفظية والصوتية والجسدية أثناء تواصله مع الآخرين سواء على مستوى التعبير أو الاستيعاب؛ فإن لم يحسن الفرد توظيف هذه المهارات أثناء تواصله مع الآخرين فإن هذه العملية ستكون عرضة للفشل.

وفي الحقيقة، هناك مبادئ ومهارات عديدة عليك تعلمها والإلمام بها حتى تكون متحدثاً أو مرسلًا مؤثراً في الآخرين، ويتعلق قدر كبير منها بعملية استعدادك للموضوع وتحضيرك له، وقد أحرر منها يتعلق بالمبادئ الواجب أخذك بها عند تحدثك أمام الآخرين. ودعنا نبدأ بمبادئ التحضير للحديث ومهاراته

### أولاً: المبادئ المتعلقة بالتحضير للحديث:

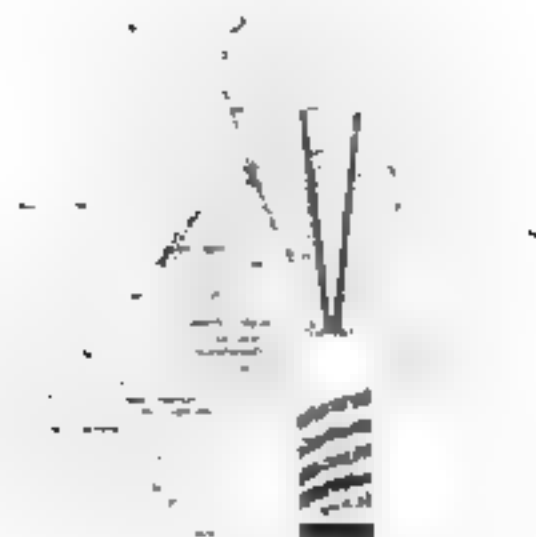
#### أ- جمع المعلومات عن المتلقي/ المتلقيين:

لا بد لك من تكوين فكرة عامة عن من ستحدث معه أو معهم من حيث العمر، ومستوى التعليم، ومدى اهتمامه أو اهتمامهم بالموضوع الذي تتحدث عنه؛ إذ تختلف قدرة الناس على الفهم تبعاً لمستويات التعليم والعمر، والاهتمام بالموضوع واتجاهاتهم نحوه ومدى صلتهم به، وهل يوافق معظمهم وجهة نظرك أم أنهم لا يهتمون بها. وفي مثل هذه الحالة تكون مطالباً بجمع ما يلزم من المعلومات والحقائق عنه أو عنهم قبل التحدث معهم ليتسنى لك تصميم رسالتك أو حديثك.

#### ب- جمع المعلومات عن الموضوع:

اجمع أكبر قدر من المعلومات عن الفكرة أو الأفكار التي تنوي تناولها في حديثك، عندها ستكون لديك القدرة على إيصالها للمتلقين. فالمعلومات التي ستجمعها ستكون مصدر قوة ولجأ لك، وبخاصة في توصيل أفكارك بوضوح

للآخرين. فالأفكار الواضحة في ذهن صاحبها تصل إلى المتلقي أو المستمع أسرع بكثير من الأفكار غير الواضحة. عليك أن تتذكر هنا بأن الفكرة الواضحة تشبه نور المصباح. كلما كان موره عالياً وقوياً اهتدنا إلى طريقنا دون عناء أو مشقة (انظر الشكل التوضيحي 4).



الفكرة الواضحة تشع كالنور

شكل (4)

وتأمل في قول المفكر العربي الغزالي الذي عاش في العصر العباسي: "كلما اتسعت الرؤية ضاقت العبارة. إنك متى مدى تأكيدك على ضرورة وضوح الفكرة أو الأفكار في ذهن المتحدث، إن هذا الوضوح هو الذي يسهل وصول الفكرة إلى المتلقي بسرعة وفهم لذا لا بد من جمع أكبر قدر من المعلومات والحقائق والبيانات والأدلة والأسانيد عن الموضوع الذي ستحدث عنه لأن ذلك سيساعدك على تمثيل الأفكار المهمة فيه واستيعابها. فكلما ازدادت معرفتك ومعلوماتك عن الموضوع الذي



تحدث فيه اردادت قدرتك على توصيل افكارك بوضوح ودقة، وازدادت قدرتك على التعبير عنه.

جـ- اختيار المكان الذي ستحدث فيه،

سبق ان تحدثنا عن أهمية المكان أو البنية الاتصالية في نجاح العملية الاتصالية. ومع ذلك لا بأس من التأكيد مجدداً على هذا البعد الحيوي في هذه العملية والمكان الذي نعيشه هنا هو الحيز الجغرافي بعناصره المادية المختلفة الذي سيجمعك بمن ستحدث إليه أو إليهم. وبهذا المعنى يعد المكان من أهم العوامل التي ستؤثر على اتصالك مع الآخرين وتوصيل رسالتك إليهم بشكل فاعل ومؤثر فالمكان المناسب يشعرنا، في الحقيقة، بالراحة ويدفعنا إلى الاسترسال بالحديث، ويشعرنا بالثقة بالنفس، ويمنحنا القدرة في السيطرة على لغة حديثنا.

وأما المكان غير المناسب فيؤثر على نفسيتنا وعلى الطريقة التي مستقول بها كلامنا، وعلى محتوى ما مستقول. إن المكان غير المناسب، في الواقع، يشعرنا بالانقباض وعدم الراحة وقد يعمل على إعاقة اختيارنا وانتقائنا للكلمات المعبرة عما نريد. فكم مرة شعرت في حياتك بأن الكرسي أو المقعد الذي تجلس عليه في المكان المخصص لك غير مريح؟ أو أن الإنارة في المكان الذي تريد التحدث فيه غير كافية؟ أو أن المكان مزدحم بالناس أو الضوضاء؟ أو ينصف بالبرودة أو الحرارة الزائدة؟ كيف مستكون أحاسيسك في هذه المناسبات؟ إنها أحاسيس أقل ما توصف به أنها غير مريحة، وغير مشجعة على التواصل وعلى قول ما تود قوله. لذا احرص على أن يكون المكان مناسباً ومشجعاً لك على الحديث، أي ابتعد وتجنب ما تم ذكره سابقاً من ظروف غير لائقة بالمكان وأما في الحالات التي لا دور لك فيها في اختيار المكان، فما عليك إلا أن تكيف نفسك قدر المستطاع مع المكان، أي هيئ نفسك للتعامل مع الأمر الواقع

وفي حالات أخرى يتم استخدام المكان للإشارة إلى الجو العام الذي تنم فيه العملية الاتصالية. فقد يتواجد في المكان بعض الأشخاص الذين لا ترغب بأن يكونوا موجودين، كأن يكون موجود أحد الموظفين الذي كنت قد فصلته من العمل، أو أحد رجال الأمن الذي تخشى من أن يكون قد جاء لأخذ ملاحظات على حديثك، أو أن تكون زوجتك الطليقة ضمن الحضور، أو أبوها إلخ إن مثل هذا الأمر قد يؤثر على مزاجك العام وعلى محتوى حديثك.

#### د- اختيار الوقت المناسب

قليلا ما يولي المتحدثون اهتماما بمثل هذا البعد، أي البعد المتعلق باختيارهم الوقت المناسب لقول ما يودون قوله. وفي الحقيقة فإن اختيار الوقت المناسب لقول ما تود قوله للآخرين مهارة على قدر كبير من الأهمية. لذا يتوجب عليك مراعاتها والأخذ بها والعمل بمقتضاها إذا ما أردت أن يكون تواصلك فاعلا ومؤثرا في الآخرين. فكثيرا من حالات الفشل في التواصل مع الآخرين يعزى إلى سوء التوقيت لذا عليك اختيار الوقت المناسب، سواء الوقت المتعلق بك أنت أو الوقت المتعلق بالآخرين. والوقت الذي نعينه في العملية الاتصالية يكون على مستويين، هما:

أ- الوقت بمفهوم الزمن (أي الساعة، واليوم، والفترة الزمنية- الصباح، الظهر، بعد الزوال، مساء، ليلا).

ب- الوقت بمفهوم المشاعري والعاطفي والجسدي، أي الحالة المزاجية والمشاعرية والجسدية التي تكون أنت عليها، أو يكون المتلقي عليها

ففيما يتعلق بالمستوى الأول فإن الكثير من الناس لا يحسن اختيار الوقت لنقل أفكاره أو مشاعره للمتلقين. فقد يختارون وقتا لا يكون الآخرون، لسبب ما أو لآخر،

فيه بحالة تسمح لهم بالاستماع. عندها تستعثر العملية الاتصالية وحتى تتجنب مثل هذا الوضع، عليك أن تسأل المتلقي إن كان لديه مشغع من الوقت للاستماع إليك فإن أبدى قبولاً أو موافقة فلا بأس من التواصل معه. وأما إن اعتذر لسبب أو لآخر فلا تصر عليه وتجهز على الاستماع إليك وهو كاره لذلك، بل اتفق معه على وقت آخر يكون متفرغاً للاستماع إليك.

صحيح بأن هناك بعض الحالات أو المواقف قد لا يكون بوسعك تأجيل الحديث لسبب ما يتعلق بوقتك أنت أو بناء على رغبة الآخر بذلك، ومع ذلك احرص على عدم زج المتلقي بالحديث إليه وهو كاره له؛ حيث تؤكد نتائج الدراسات المعنية بالتواصل مع الآخرين في هذا الصدد بأن النتائج المحتملة التي قد تنجم عن التأجيل ستكون أقل سلبية وضراً على علاقتكما من النتائج المحتملة التي قد تنجم عن إصرارك عليه.

وأما فيما يتعلق بالمسئرى الآخر للوقت، فإنه من الأفضل لك وللآخر أن تكونا في حالة نوارن مشاعري لذا لا تتواصل مع الآخرين إذا كنت مضطرباً، أو مزعجاً، أو في حالة غضب أو حزن أو زعل، أو كنت في حالة من الإرهاق أو التعب الجسدي أو المرض أو الجوع أو العطش. إن التواصل مع الآخرين في هذه الحالات لا يفضي إلا إلى عدم توصيل أفكارك ومشاعرك بفاعلية وتأثير إليهم. والشيء نفسه ينطبق على الآخرين. فلا تتواصل معهم إلا إذا كانوا هم أيضاً في حالة جسدية وعاطفية تسمح لهم بالاستماع إلى ما ستقوله لهم.

#### ثانياً: المبادئ والمهارات المتعلقة عند الحديث:

والآن، بعد أن نكون قد فرغنا من جمع المعلومات الكافية عن المتلقي أو

المتلقين، وعن الموضوع الذي تود الحديث فيه، ويعد أن تم تحديد المكان الملائم، وكنت في حالة ارتياح جسدي ونفسي، حان الوقت لقول ما تود قوله وهنا عليك الأحذ بما يلي:

## 1- اجعل الانطباع الأولي متحكماً إيجابياً

إن الانطباع الأولي، سواء الإيجابي أو السلبي، يندوم في أذهان المتلقين ويؤثر على اتجاههم وسلوكهم نحوك، وعلى استيعابهم لما تقوله. إن الانطباع الأول الذي نكونه عن الآخر لا تستغرق عملية تكوينه في أذهاننا أكثر من بضع ثوان، كما يرى علماء النفس المعنيين بعملية الإدراك وتكوين الصور الذهنية، غير أن عملية تغييره تستغرق ثلاثة أسابيع فاكتر<sup>(1)</sup> لذا، احرص على أن تعطي انطباعاً إيجابياً عندك في أول لقاء يجمعك مع من ستحدث له أو لهم، وذلك باختيار الكلمات المهدبة والرفيعة التي من شأنها أن توثق من علاقتك بمن تتحدث معه أو معهم

## 2- بادربتقديم نفسك للآخرين،

إذا كانت المرة الأولى لك لتتحدث مع شخص ما أو جمهور ما لبادر بتقديم نفسك له أو لهم ولا تتوقع منه أو منهم أن يبادروا هم بذلك لأن البشر يخافون ويخشون الكشف عن أنفسهم في اللقاءات التي تجمعهم بغرباء لأول مرة لأن هؤلاء الآخرين مجهولو الهوية بالنسبة إليهم، وعليه، فهم غير واثقين بالتائج المترتبة عن هذا الإفصاح أمامهم. إنهم أشبه ما يكونون بالسلحفاة المتقوقمة داخل صدفاتها، وقد لا يخرجون منها إلا حين يكونون في مأمن من الخطر فامنع الآخرين هذه الثقة والأمان ليخرجوا من "قوتعتهم". وهذا لا يتطلب منك سوى الكشف عن هويتك، أي من أنت، فقم بالتعريف عن نفسك لتزيل الحوف من نفوسهم، وتمنعهم الثقة والراحة

والأمان. وبعد ذلك مستعد أنهم لن يترددوا بتقديم أنفسهم بعد أن اطمأنوا إليك،  
ومستعدهم يستمعون إلى حديثك ويتابعون ما تقول.

### 3- ركز على موضوع الحديث

بعد عتوى الحديث من أهم عناصر الحديث المؤثر. ويمكن تحقيق الحديث المؤثر  
عن طريق حصولك على معلومات كافية وواقعية ودقيقة عن الموضوع الذي تريد  
التحدث عنه كما يينا قبل قليل. وحتى يتحقق التأثير المنشود يتوجب أن تتبع أساليب  
الإقناع المتبعة في التأثير على الآخرين والتي مستحدث عنها بعد قليل

وعليك أن تتذكر ونحن بصدد الحديث عن عتوى الحديث، بأن تختار الطريقة  
المناسبة في توصيل رسالتك إلى الآخرين وكذلك توصيل مشاعرك وأحاسيسك بشكل  
صحيح إليهم. وهنا نود أن نلفت انتباهك إلى بعض الأخطاء التي يقع فيها الكثير من  
المتحدثين أثناء حديثهم أو تواصلهم مع الآخرين لئلا تقع بها أنت، وتقلل من قدرتك  
في التأثير على الآخرين؛ إذ كثيرا ما نجدهم يلجأون إلى استخدام كلمات صعبة،  
ومصطلحات غير مألوفة، أو مفردات أجنبية لا يعرفها الآخرون، فلنا منهم أن مثل  
هذا الاستخدام سيضفي عليهم نوعا من الاحترام والتقدير لدى الآخرين لكن هذا  
الاعتقاد أو الظن خاطيء تماما لأنه يحول دون وصول رسائلهم إلى هؤلاء الآخرين  
فما الفائدة، إذا، من هذا الأسلوب في التحدث؟

إن تأثيرك بالناس لن يكون إلا بالقدر الذي يكون حديثك مفهوما وواضحا  
لديهم، وليس بعدد الكلمات الصعبة التي تستخدمتها أمامهم، أو المصطلحات  
الغامضة وغير المألوفة. إن استخدامك لكلمات صعبة أو مصطلحات أجنبية قد يولد  
لدى بعضهم شعورا بأنك شخص متعال عليهم وأنتك تستعرض مقدرتك اللغوية

أمامهم، الأمر الذي قد يخلق بينك وبينهم سداً نفسياً يحول دون فهمهم لك وعليه، ننصحك بالابتعاد عن ذلك والتركيز بالمقابل على اختيارك لمفردات أو كلمات تناسب مع مستواهم المعرفي لأن الهدف النهائي للاتصال هو توصيل أفكارك أو مشاعرك إليهم من جهة، وتعميق التفاهم وثمين العلاقات بينك وبينهم.

#### 4- كن بشوشاً وأنت تتحدث:

إن عملية الاتصال تبدأ بالوجه قبل اللسان. أي يتوجب عليك أن يكون وجهك مرناً ويشوشاً ولا تبدو عليه علامات التوتر والعبوس، بل علامات الارتياح والاسترخاء. فالابتسامة الطبيعية على الوجه هي المفتاح الطبيعي والتأصل لنجاح الاتصال بينك وبين من يستمع إليك. إن الابتسامة الطبيعية غير المصطنعة والمتكلفة هي بمثابة "جواز سفر" لدخولك قلوب الآخرين. فمن شأنها أن تقربك منهم وتعمق الاتصال معهم، وتولد عندهم إحساساً بأنك شخص واثق من نفسك، ومن قدرتك على التحدث بالموضوع الذي تتحدث فيه، كما أنها تشدهم إلى حديثك، وتولد لديهم شعوراً بالتعاطف معك ومتابعة حديثك بجدية واهتمام وتركيز.

#### 5- استخدم من لغة العيون:

تلعب العيون بعدد فناء اتصالية تنقل للآخرين مشاعرنا من خلالها دوراً مهماً للغاية في تمين التواصل بيننا وبينهم فلا تعمل الاستفادة من استخدام هذه اللغة سواء من طرفك أو من الطرف الآخر. فمثلاً بعد تلاقي العيون أثناء المحادثة، سواء كان لشخص أو مجموعة بعداً مهماً وأساسياً في التفاوض سواء كنت أنت المتحدث أو المستمع لأنك تعطي انطباعاً قوياً أنك تصغي بانتباه وتركيز أو أنك تتحدث بصدق وعزم وأنتاع وثقة تامة لما تطرحه. فإذا كنت تتحدث مع شخص واحد فانظر حول

عينه ودعه يعلم بأنك تفهم مايقول ومكثرت لما تسمع منه مع إيماءة خفيفة برأسك على فترات متباعدة.

وأما إن كنت في وسط مجموعة، فاحرص على أن تنظر بتتابع لعين كل شخص على حدة وفي فترات متقاربة نسبيا، لأنك لو ركزت النظر على أحدهم وأهملت الآخرين فسيفسروا الأمر بأنهم ليسوا جديرين باحترامهم، أو يقطنون بأنك شخص متحيز، وتفتقر إلى الذوق والكماسة في مخاطبة الآخرين والتحدث إليهم.

#### 6- استخدام الصوت المناسب

من المهارات التي يتوجب عليك معرفتها والأخذ بها مهارة استخدام الصوت والتحكم به فصوتك مهم في عملية تأثيرك بالآخرين. فجميعنا لديه القدرة على التحكم بطريقة النطق من خلال التحكم في الصوت بطريقة صحيحة من حيث الترفع في درجة النغم، والتحكم في الإلقاء، وفي استخدام القواصل والتوقف والاستراحات بين الجمل والكلمات، واعتماد التركيز والضغط على الكلمات المهمة، واللفظ الجيد لجميع الحروف ووضوح الصوت. ومن هذا المنطلق يتوجب عليك عدم التكلم بصوت مرتفع عندما لا يتطلب الموقف منك ذلك. فالتبرة العالية تنفر الطرف الآخر وترجعه لذا، اجعل نبرة صوتك عند الحديث واضحة، لأن التبرة المنخفضة تعطي انطباعا بأنك متردد وضعيف الشخصية وغير واثق من ما تؤد قوله. واجعل مخارج حروفك واضحة دون التشديد عليها لئلا يشعر الآخرون أنك تبالغ في الحديث، إلهم إذا رقتضى الأمر مثل ذلك.

#### 7- هجع الاستجابة أو التفضية المرتدة بينك وبين الآخرين:

عليك أن تسعى من ردود أفعال المتلقين إزاء ما تقول وهناك طرق عديدة

يمكن أن تلاحظ من خلالها مثل هذه الردود كالإنصات الجيد، والمشاركة في الحديث، والأسئلة التي تسألها، وغير ذلك الكثير من هذه الردود التي تفيدك في تكوين صورة عامة من أدائك. فقد تغير من لهجة الحديث، أو إعادة التحكم بالصوت من حيث ارتفاعه أو انخفاضه، أو في جلستك، أو طريقة إلقاءك، أو تعديل بعض الجوانب من الموضوع الذي تتحدث فيه. وهكذا تعمل الاستجابة أو التغذية المرتدة على إعادة نظرك وتقييمك لما تقول فأحرص دوماً على تشجيعها والسماح بها لأن ذلك سيعود عليك بالعائدة المرجوة

### ثالثاً: اقناع الآخرين

هذه هي الركيزة الأساسية الثالثة من ركائز التواصل الاجتماعي التي أنت بحاجة ماسة إلى تعلم مهاراتها ومبادئها من أجل التمام أعمالك اليومية المختلفة وفي قيامك بنشاطاتك المتنوعة. فالتواصل الناجح مع الآخرين يقتضي منك اكتساب مهارات التواصل المقنع مثلما اقتضى منك تعلم مهارات الاستماع والتحدث فلم تعد عملية مخاطبة الناس والتواصل معهم في المناسبات المختلفة يعتمد على الارتجال والعفوية وسرعة البديهة. بل على استخدام مهارات معينة وأسس علمية محددة

ونعني بالاقناع هنا عملية إيصال الأفكار والاتجاهات والقيم والمعلومات إما إيجاباً أو تعريضاً عبر مراحل معينة. وفي ظل حضور شروط موضوعية وذاتية مساعدة<sup>(12)</sup>.

#### أنواع الإقناع

##### 1. الإقناع العقلاني:

يستند هذا النوع أو الشكل من الإقناع على العقل والمنطق بكل ما يتطلبه ذلك من أساليب وحجج وبراهين وأدلة. واستناداً إلى ذلك يمكن تعريفه بأنه تلك الجهود



التي الأفراد، أو ممارستها المؤسسات المختلفة، وبخاصة مؤسسة الاتصال الجماهيري، في التأثير على المتلقي أو المتلقيين أو الرأي العام من خلال توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة عن الموضوع أو القضية المعنية.

## 2. الإقناع الخداعي أو التضليلي

لا يقرم هذا النوع من الإقناع على نقل المعلومات الصحيحة، بل الخاطئة والمشوهة والمضللة. إنه إقناع يستند إل تزيف الحقائق ولويها. وهو في هذه الحالة أشبه بالخداع والتضليل ففي المجال الإعلامي يعدّ هذا النوع من الإقناع تضليلاً للمعقول وتسييماً لها وأداة في قهرها، على حد تعبير المفكر هيربرت شيلزر.

وعليه، فإن الإقناع الخداعي هو شكل من أشكال التضليل تعتمد فيه الجهة المقصودة إلى التأثير على المتلقي أو المتلقيين عن طريق الاتصال الذي يسقط عن عمد بعض جوانب الحقيقة عن القضية أو الموضوع والتي لو عرفها المتلقي أو المتلقيين لستؤثر جذرياً على قراره أو قرارهم. ولنا في جهود اللوبي الصهيوني ونشاطاته الدورية في تشويه الحقائق المتعلقة بالقضية الفلسطينية على الساحة العربية خير دليل على ذلك.

## تأثيرات عناصر الاتصال الإقناعي

قام عدد كبير من الباحثين من علم النفس وعلم النفس الاجتماعي في بداية الخمسينيات، وفي مقدمتهم هوللاند (Hovland)، بإجراء دراسات عديدة على كل عنصر من عناصر الاتصال المقنع لتحديد الخصائص التي يتحلّى بها والتأثير الذي يمارسه في عملية التأثير على الجماهير الأفراد واعتقاداتهم وسلوكياتهم في المجالات المختلفة (الصحية والسياسية والتربوية والبيئية والتجارية والإعلامية والاستهلاكية، ومجالات أخرى عديدة).

واستمر البحث في الستينيات والسبعينيات في الكشف عن هذه الخصائص من خلال دراسات ميدانية حول تأثير الرسائل الإقناعية الموجهة للأفراد من خلال قنوات

الاتصال المتعددة كالتلفزيون والراديو والمطبوعات والملفات والمطويات التجارية والتوعوية، وكذلك على الأشخاص، أي قنوات الاتصال الشخصي وقد توصلوا في هذا الصدد إلى نتائج عديدة تتعلق بتحديد خصائص كل عنصر من عناصر الاتصال الإقناعي والمزايا الفريدة له في عملية إقناع الآخرين والتأثير في اتجاهاتهم وسلوكياتهم، وذلك كما يلي:

- 1- خصائص تتعلق بالمصدر.
- 2- خصائص تتعلق بالرسالة المقنعة.
- 3- خصائص تتعلق بالمتلقي وحالاته النفسية أثناء التعرض للاتصال
- 4- خصائص تتعلق بطريقة/ طرائق الاتصال الإقناعي

#### تأثيرات المصدر

توصل موفلاد وزملاؤه في منتصف الستينيات إلى نتائج عديدة تتعلق بالمصدر والدور الذي يقوم به في عملية الإقناع. فقد تبين لهم بأن الفرد لا يغير من اتجاهاته بمجرد محاولة الآخرين التأثير عليه أو إقناعه بوجهات نظرهم فالإقناع ليس عملية أوتوماتيكية وإنما تتأثر إلى حد كبير بخصائص الشخص الذي يقوم بعملية التأثير علينا أو إقناعنا بأمر ما. ولو عدت إلى تاريخ انتشار الدعوة الإسلامية لوجدت ما يزيد هذا بوضوح وجلاء. فقد كان يتم اختيار الصحابة الذين يتصفون بصفات معينة حتى يستطيعوا إقناع الناس بالدعوة الإسلامية فما الخصائص التي تميز المصدر الذي يقوم بعملية الإقناع. هناك خصائص عديدة، أهمها<sup>(13)</sup>.

- 1- صدقية المصدر وموثوقيته ومدى جدارته بثقتنا

(reliability and trustworthiness):

يؤكد علماء النفس الاجتماعي بأننا كأفراد إنما نستجيب للأشخاص بناء على إدراكنا لهم، أي كيف نراهم هل هم أشخاص جديرين بثقتنا؟ أم غير جديرين بها؟

هل هم أشخاص يحظون بصدقية عالية عندنا أم منخفضة؟ هل هم أشخاص نثق بهم أم لا نثق؟ في ضوء هذا الإدراك لم نستجيب لما يقولونه لنا أو يطلبونه منا فكلما كان إدراكنا لهم بعددهم أشخاصاً يتسمون بالجدارة والموثوقية ويتحلون بالصدق كنّا أميل إلى تصديقهم، وكان تأثيرهم علينا قويا وقد توصل هوفلاند وزملاؤه في هذا المجال إلى ما يلي:

- يدرك الناس الأشخاص ذوي الصدقية المنخفضة على أنهم متحيزون وغير منصفين في تقديمهم لما يعرضونه من رسائل إقناعية، وذلك خلافا لإدراكهم للأشخاص الذين يتمتعون بصدقية عالية.

- تؤثر المصادر ذات الموثوقية العالية على آراء المتلقين تأثيرا مباشرا أقوى من تأثير المصادر ذات الموثوقية المنخفضة.

قد تزول التأثيرات الإيجابية للاتصال ذي المصدر عالي الموثوقية، والتأثيرات السلبية للاتصال ذي المصدر منخفض الموثوقية بعد عدة أسابيع من التعرض للرسالة الإقناعية.

## 2- جاذبية المصدر الجسدية Physical Attractiveness

هل يختلف تأثير الرسالة الإقناعية باختلاف درجة الجاذبية الجسدية للمصدر؟ بمعنى آخر، هل هناك اختلاف في درجة تأثير المحاضرة التي يلقيها معلم وسيم أو معلمة جميلة على اتهامات المتلقين أكثر من التأثير الذي تحدثه المحاضرة التي يلقيها معلم غير وسيم أو معلمة غير جميلة؟ وهل يؤثر جمال فتاة تروج لسلعة ما أو تقوم بإعلان لها في إحدى قنوات الإعلام على ارتفاع نسبة شراء تلك السلعة أكثر من ذلك التأثير الذي يحدثه الترويج للسلعة نفسها والإعلان نفسه الذي تقدمه فتاة أقل جاذبية وجمالا من الفتاة في الحالة الأولى؟

لقد دعمت نتائج الدراسات في هذا الصدد ما ذهب إليه هوفلاند وزملاؤه من

تأكيدهم على دور العملية الإدراكية في هذا المجال. فقد تبين لهم بأن درجة تأثير الرسالة على اتجاهاتنا مرتبطة بدرجة جاذبية مصدرها لنا. بمعنى آخر هناك تحيز في الإدراك عند الفرد يصيب في مصلحة الجمال والوسامة أي أننا نميل إلى إدراك الشخص الوسيم والمرأة الجميلة بأنهما أيضا أشخاص سعداء وأذكياء ومخلصون. وقد أطلق الباحثون على هذه العملية الإدراكية المتحيزة الصورة النمطية للجاذبية الجسدية (Physical Attractiveness stereotype) أي أن هناك نمطوة للجمال. وهذا ما يفسر لك الكثير مما نراه في الإعلانات التجارية؛ حيث يميل المروجون إلى الاعتماد على عنصر الجاذبية الجسدية في الترويج لسلعهم، كما يفسر لك في الوقت نفسه لماذا يتم اختيار النساء الجميلات أو الرجال الوسيمون لقراءة الأخبار أو إعداد البرامج في التلفزيون. ومع أن هذه النتائج هي نتائج تتحاز للجاذبية الجسدية على حساب أشياء أخرى، ومع ذلك تبقى نتائج يجب أن نتعامل معها بحذر.

ويمكن تلخيص نتائج أهم الدراسات التي توصلت إليها الدراسات في مجال جاذبية المصدر وعلاقته بالإقناع كما يلي:

- 1- الجاذبية قاعدة قوية في التأثير، ولكن ليس دائما.
- 2- تختلف درجة تأثير الجاذبية الفيزيائية لمصدر الاتصال من موقع لآخر.

### تأثيرات الرسالة

إن خصائص المصدر السابقة، على أهميتها، ليست كافية لإحداث التأثير والتغيير في اتجاهات المتلقي ومواقفه وآرائه. فللرسالة دور أيضا في ذلك؛ حيث هناك تأثير خاص لها قد يقوي تأثيرات الاتصال أو يعمل على التقليل منها أو إضعافها. فما خصائص الرسالة الإقناعية؟ في الحقيقة هناك متغيرات عديدة تلعب دورا كبيرا في تأثير الرسالة على المتلقي أو المتلقيين، وأهمها ما يلي:

#### أولاً: طبيعة مضمون الرسالة الإقناعية:

أي الرسائل أكثر إقناعاً وتأثيراً على المتلقي - الرسائل الضمنية التي لا يفصح المصدر عن هدفه منها بشكل مباشر وصريح، بل يتركه للمتلقي ليستتجبه بنفسه؟ أم الرسائل الصريحة التي يفصح فيها المصدر عن هدفه بشكل صريح ومباشر؟  
يتوقف تقديم الرسائل الإقناعية لهدفها أو عدم تقديمها على المتغيرات الآتية كما دلت نتائج الدراسات في هذا الصدد<sup>(١٤)</sup>:

- أ- مستوى تعليم المتلقي وثقافته.
  - ب- أهمية موضوع الرسالة بالنسبة للمتلقي.
  - ج- درجة صلة المتلقي بموضوع الرسالة.
  - د- مكانة المرسل الاجتماعية والثقافية لدى المتلقي
- دعنا نوضح لك كيف تعمل أو تؤثر هذه المتغيرات على مضمون الرسالة الاتصالية التي يتلقاها المتلقي، وذلك استناداً إلى نتائج الدراسات التي قام بها الباحثون، وبخاصة هوللاند في هذا المجال:

1- كلما زاد تعليم المتلقي وزادت ثقافته كان من الأفضل ترك الهدف له ضمناً ليستتجبه بنفسه. وأما إذا كان المتلقي أقل تعليماً فذكر الهدف له بشكل صريح أكثر تأثيراً وإقناعاً لأنه قد لا ينجح بمفرده في استنتاج ذلك بسبب قلته مستوى المعرفي والثقافي.

2- كلما كان الموضوع مهماً بالنسبة للمتلقي اترك المتلقي يستخلص النتائج والأهداف بمفرده. لماذا؟ لأنه في هذه الحالة يكون لديه معلومات وفيرة وكثيرة عن الموضوع، لذا فسوف يصدق ويتمعن في فحص وتحليل حججك وأهدافك

3- إن نعقد موضوع الرسالة له أثر على فاعليتها ومدى اقتناع المتلقي وبهمه لها. فإذا كان من السهل على المتلقي الخروج بالنتائج وحده دون مساعدتك له فإن

تقديمك لهذه النتائج لن يعير من الأمر كثيراً ولكن اذا كان الخروج بالنتائج صعباً فإن من الأفضل تقديم هذه النتائج له بشكل محدد

4- إن استخدام أدلة في الرسالة يتعلق بإدراك المتلقي لصدقية المصدر ومدى جدارته بالثقة فكلما زادت صدقيته قلت الحاجة لمعلومات وأدلة مؤيدة لما يقول.

5- بعض الموضوعات تحتاج لأدلة أكثر من غيرها

6- التقديم الضعيف للرسالة يقلل من تأثير الأدلة التي تقدمها.

7- تقديم الرسالة لشواهد وأدلة يكون ذا تأثير أكبر على المتعلمين. أي أولئك الذين يتوقعون براهين وشواهد في الرسالة.

#### ثانياً: تقديم الرسالة لأدلة وشواهد:

يميل الكثير من الناس إلى تقديم تأثير رسائلهم الإقناعية بتقديم أدلة وشواهد تتضمن معلومات وآراء ليضعوا الصدقية على ما يقولون. فهل هذا النوع من أساليب التقديم مفيد براهينك؟ في الحقيقة هناك بعض الخصائص للحجة أو الأدلة أو الأسانيد التي تتضمنها الرسالة المقنعة وهي<sup>(15)</sup>:

أ- عدد الحجج. كلما زاد عدد الحجج والأدلة والأسانيد التي تستخدمها الرسالة الإقناعية زادت فرص تأثيرها على المتلقيين شريطة أن لا تؤدي إلى الملل عندهم، والتمود عليها فالحجج العديدة توحي للمتلقيين بأن المصدر على دراية واسعة وخبرة كبيرة بالموضوع الذي يتحدث عنه ولكن هذا ليس دائماً.

ب- درجة اختلاف حجة الرسالة عن اتجاه المتلقي: هناك علاقة متعينة بين درجة اختلاف حجة الرسالة عن اتجاهات المتلقي وقوة تأثيرها بمعنى آخر، يكون الاختلاف مؤثراً إلى حد معين، وبمعداها يفقد قوته<sup>(16)</sup> وهذا مرده أن الأفراد ليسوا سلبيين في ما يعرض عليهم، بل هم أشخاص إيجابيون يتفاعلون مع المعلومات التي تعرض عليهم.

ج- تقديم حجج تدعم الاتجاه المرغوب أو تقديم حجج مضادة للاتجاه غير المرغوب. ماذا تفعل لو مررت بموقف ما وكانت لديك وجهتا نظر متناقضتان وغتلفتان، وتريد أن تقنع الآخرين الذين يستمعون إليك بإحدى هاتين الوجهتين: هل من الأفضل أن تقدم أو تعرض الأدلة والحجج المؤيدة لوجهة النظر التي تبنّاها أنت وتأييدها، ولا تتعرض أبدا لوجهة النظر الأخرى؟ أم تقدم الأدلة والحجج التي نهز وتضعف صدقية وجهة النظر الأخرى التي لا تأيدها أنت؟ أم تستخدم كلتا الاستراتيجيتين؟

هناك أكثر من عامل يتحكم باستخدامك لأي من الاستراتيجيتين لكن العامل الأبرز منها، كما تؤكد نتائج الدراسات في علم النفس الاجتماعي، هو ذلك الذي يتعلق بالتهجمات المتلقي نحو الفضيحة. فإذا كانت الهجمات المتلقي يولد الرأي الذي تريد تقويته فإنه من الأفضل ألا تعرض لوجهة النظر الأخرى المناقضة والعكس صحيح. اللهم إلا إذا شككت بأن المتلقي قد يتعرض لحجج مضادة من مصدر آخر. ففي هذه الحالة يرى الباحث ماكجوير (McGuire) بأنه من الأفضل دحض وجهة النظر الأخرى من البداية حتى نعمل على تحصين المتلقي مستقبلاً<sup>(17)</sup>.

وفي هذا الصدد أيضا اتضح للباحثين أن الإقناع في هذه الحالات يعتمد على ما يلي:

1- درجة تصديق المتلقي للمصدر: حين يكون تصديق المتلقي للمصدر ضعيفاً أو معتدلاً فإن تقديم أدلة وشواهد يساعد في إقناعه أكثر، شريطة أن يحسن المصدر تقديم هذه الأدلة.

2- تزيد الأدلة والشواهد من مقدرة المصادر التي تكون درجة تصديقها منخفضة ولكنها لا تؤثر على مقدرة المصادر العالية على الإقناع.

3- إن تقديم الرسالة لدليل أو أدلة واقعية يؤثر على المتلقي الذي يتمتع بمستوى عال من التعليم والثقافة أكثر من تأثيرها على الآخر ذي التعليم والثقافة

المخضعين فالأدلة هنا تعمل على تحصيله بجرعة تحميه من الدعاية المضادة وتجعل الآراء أكثر استقراراً.

### ثالثاً: عرض الرسالة للحجج المؤيدة والمعارضة:

هل يكون الإنصاف أكثر فاعلية حين تقدم للطرف الذي تتعامل معه الحجج التي تروج للجانب المؤيد لوجهة نظرك فقط (One single message)؟ أم حين تقدم له الحجج المعارضة أيضاً (Two sided message)؟ تؤكد الدراسات في هذا الصدد ما يلي<sup>(19)</sup>.

1- إن تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة تكون أكثر فاعلية، بشكل عام، وأقدر على تغيير وتحويل اتجاهات المتلقي إذا كان متعلماً.

2- حين يبدو المتلقي متردداً فإن تقديم الجانبين (المؤيد والمعارض) يكون أكثر تأثيراً

3- إن تقديم الرسالة لجانب واحد من جوانب الموضوع يكون أكثر فاعلية في تحويل وتغيير اتجاهات المتلقي ذي التعليم القليل.

4- تقديم جانب واحد يكون أكثر إقناعاً لدى المتلقي الذي يولد أصلاً وجهة النظر المعروضة. فالتأثير في هذه الحالة يصبح تعزيراً وتدعيمياً لوجهة نظر المصدر.

5- الرسالة التي تقدم جانبي الموضوع في حياد واضح (وإن كان وهمياً) يمتثل أن تحدث تأثيراً عكسياً في الحالتين التاليتين:

أ. إذا ساور المتلقي أقل شك في تظاهره بالحياد في هذه الحالة لا يصبح

عرضك لجانبي الموضوع أي فاعلية لماذا؟ لأن المتلقي يلاحظ بسرعة قصور

أي حجة لها صلة بالموضوع في الرسالة التي تقدم الحجج المؤيدة والمعارضة

أكثر مما يلاحظها في الرسالة التي تناقش جانباً واحداً من جوانب الموضوع

ب. إذا كان الحياد أقرب إلى الكمال بحيث يبدو وكأنه عرض متواز فإنه في هذه

الحالة لا يصبح له تأثير.



- 6- الرسالة التي تذكر جانبي الموضوع (المؤيد والمعارض) تكون أكثر قدوة على  
 لمحصيل المتلقي من الدعاية المضادة في حين أن الرسالة التي تعرض جانباً واحداً  
 تكون غير قادرة على تحصيله.
- 7- عرض جانبي الموضوع يكون أكثر فاعلية على المدى الطويل من عرض جانب  
 واحد في الحالتين التاليتين:
- حينما يتعرض الطرف الآخر- بصرف النظر عن رأيه الأصلي- للدعاية  
 المضادة بعد ذلك.
- أو حينما لا يتفق رأيه أصلاً مع وجهة نظر المصدر، بصرف النظر عن تعرضه  
 بعد ذلك للدعاية المضادة.
- 8- تقديم جانبي الموضوع يكون أقل فاعلية من تقديم جانب واحد إذا كان المستقبل  
 بهذا موقفك ولا يتعرض بعد ذلك لدعاية مضادة.
- 9- تقديم الرسالة لجانب واحد يكون أكثر فاعلية حينما يحاط المتلقي علماً بتيتك في  
 إقناعه، وحينما لا يكون مدركاً للحجج المضادة.

#### رابعاً، ترتيب الرسالة للحجج والأدلة:

- أي الرسائل ذات فاعلية أقوى في إقناعها وتأثيرها على المتلقي:
- 1- هل هي الرسائل التي تقدم أقوى الحجج التي يحوزتها منذ البداية، وتتدرج  
 في النزول لتنتهي بأضعف هذه الحجج؟ أم هو
- 2- الرسائل التي تحتفظ بالحجج القوية للنهاية، أي تبدأ بأضعف الحجج، ثم  
 تنتقل إلى الأقوى، فالأقوى حتى تنتهي بأقوى هذه الحجج؟.
- تؤكد الدراسات في هذا المجال بأن هناك متغيرات تتحكم بذلك، هي:
1. دوافع الطرف المستقبل: حينما لا يظهر هذا الطرف اهتماماً بما تقدمه له  
 فالأفضل أن تقدم حججك القوية والأكثر إثارة لاهتمامه في البداية لأنها  
 ستجذبه وتشد انتباهه وتدفعه للمتابعة.

2. حب استطلاع المستقبل واهتمامه بما تقول: في الحالات التي يكون لدى المتلقي حب استطلاع واهتمام ورغبة في معرفة الموضوع الذي تتحدث عنه فإن إعطاء الحقائق والحجج المهمة في البداية سيعمل على التقليل من هذا الاهتمام ما لم تحافظ على هذا الاهتمام بجميع جذابة ومؤثرة
3. أساليب جذب اهتمام المتلقي مفيدة وفاعلة إذا كانت المعلومات قادرة على المحافظة على إثارة الاهتمام. أي أن تقديم الحجج الرئيسية في البداية (عكس الدروة) سيكون أكثر فاعلية حينما لا يهتم الطرف الآخر بموضوع رسالتك.
4. إن أسلوب تقديم الدروة هو أسلوب أفضل بالنسبة للموضوعات المألوفة لدى المتلقي، وكذلك الموضوعات التي يهتم بها.
5. إن تقديم الرسالة بأسلوب ما يسمى عكس الدروة (أي البداية) هو أفضل بالنسبة للموضوعات الجديدة وغير المألوفة حين لا يكون المتلقي مهتماً بما تقوله له<sup>(18)</sup>.

#### خامساً: استثارة الرسالة للانفعالات:

- هل اعتماد الرسالة على الإثارة الانفعالية (Emotional Arousal) يجعلها مؤثرة، وما مدى هذا التأثير؟ تبين الدراسات في هذا الصدد:
- إثارة الرسالة لمشاعر الخوف عند المتلقي هل كلما زادت استثارة الخوف زاد تأثير الرسالة على اتجاهات المتلقين وسلوكهم؟ نعم، ولكن ليس دائماً بل قد تؤدي إثارة الخوف إلى العكس ويمكن تلخيص النتائج في هذا الصدد كما يلي<sup>(19)</sup>:
- أ- إذا اعتمدت الرسالة على إثارة الخوف فقط، فإن الدرجة المتوسطة من الخوف تؤدي إلى تأثير أقوى من تأثير الدرجة المنخفضة ومن الدرجة العالية).
  - ب- إذا جمعت الرسالة بين إثارة الخوف والمعلومات فإن العلاقة بين الخوف والتأثير تصبح طردية، أي كلما زادت درجة الخوف زاد تأثير الرسالة.

كيف يمكن تفسير هاتين النتيجةين؟ تجيب نتائج الدراسات التي قام بها الباحث ماكجوير من ذلك بالقول بأن استثارة الخوف عند الفرد تؤثر على.

- فهم الفرد الرسالة.

- قبول الفرد لها.

فلا استثارة العالية، تقلل من التركيز على محتوى الرسالة، وبذلك تقلل من تعلم الفرد وفهمه لمحتواها، وأما الخوف المتوسط فيؤدي إلى التركيز على المحتوى وأما الخوف الضعيف فلا يثير الاهتمام بالرسالة بقدر كاف. وفضلا عن ذلك، يؤكد (ماكجوير) على أن الصورة المقرعة في الرسالة قد تجعل الفرد لا يتقبلها، ويعطمن نفسه بأن هذه الحالات المتطرفة لن تحدث له، أو أنها تبالغ في تقديم الحقائق

#### تأثيرات المتلقي

لم ينل المتلقي اهتماما كبيرا من الباحثين حين درسوا العملية الإقناعية وخصائص الاتصال المقنع في السنوات المبكرة لهذه الدراسات. فقد كان اهتمامهم منصباً على خصائص المصدر وعلى خصائص الرسالة الإقناعية. ولكنه انضج لهم بأن هناك جوانب قصور في فهم عملية الإقناع. حين حاولوا تحديد القصور تبين لهم بأن الأمر يتعلق بالمتلقي أثناء تعرضه لعملية الإقناع، وبمئات العاطفية والمزاجية أثناء تلك العملية، وسمات شخصيته بشكل عام، فضلا عن قوة دافعيته واهتمامه وسماته بالموضوع الذي يريد المصدر أن يثير اتجاهاته نحوه. فمثل هذه المتغيرات تتدخل في عملية الإقناع من حيث تسريعها أو إضعافها أو إلغائها وقد وجد الباحثون في هذا الصدد المتغيرات الآتية المتعلقة بالمتلقي والتي تؤثر على عملية إقناعه<sup>(20)</sup>:

1. حالة المتلقي العاطفية والمزاجية أثناء تلقيه للرسالة الإقناعية.
2. الدافعية. يجب أن تتوجه الرسائل الإقناعية إلى الأفراد الذين يتوقع أن يكون لديهم اهتمام شخصي بموضوعها.

3. السمات الشخصية للمتلقي: وهي سمات تتعلق بنمط شخصية المتلقي بشكل عام، ومدى تقديره لذاته، وقابليته للإقناع، ومدى حاجته لفهم والمعرفة بشكل خاص.

4. عمر المتلقي والقابلية للإقناع: فالصغار أكثر قابلية للإقناع بسبب عدم تبلور اتجاهاتهم في هذا العمر.

#### محيط الاتصال وبيئته

تعذر الطريقة التي يقدم بها المصدر رسالته الإقناعية، أو ما يسمى أحيانا بحيط الرسالة من المتغيرات المهمة في عملية الإقناع والتأثير على آراء المتلقي واتجاهاته وسلوكه. فالرسالة الإقناعية قد تقدم بأكثر من وسيلة، ولكل وسيلة من هذه الوسائل خصائصها الإقناعية الخاصة بها. ويقوم المحيط الاتصالي بتحديد هذه الطرق إلى حد كبير ومن أهم هذه الوسائل أو القنوات المستعملة في الإقناع ما يلي.

- الاتصال الوجداني.

- الصورة الثابتة أو المتحركة

- الصوت.

- الوسائط المتعددة.

ويمكن للمصدر أن يلجأ إلى أكثر من طريقة في تقديم رسالته الإقناعية فقد يعتمد على التكرار لأن التكرار يعمل على ترسيخ الفكرة، ومع ذلك لا يؤدي التكرار دائما إلى التأثير وقد يلجأ المصدر إلى أسلوب الصراحة في التقديم، وقد يلجأ إلى أسلوب الضمنية أيضا. وقد بينا ذلك بالتفصيل قبل قليل.

## مراجع الفصل

- 
- (1) Wolvin, A. (1995). On Competent listening. Listening Post, no. 54 July
- (2) DeVito J (1989). The Interpersonal Communication Book. Fifth Edition. New York. Harper and Row Publishers
- (3) Pearson, J. C. and P. E. Nelson (1997) An Introduction to Human Communication. 7th ed, Boston, Massachusetts. McGraw Hill
- (4) يرمون، المرجع سابق.
- (5) يرمون، المرجع سابق.
- (6) Hybels, S and Weaver, R. (2001). Communicating Effectively Mc Graw-Hill: Boston.
- (7) Lyman K. Stoll, Larry L. Barker, and Kittle W Watson. (1983). Effective Listening: Key to Your Success. Reading, Mass. Addison-Wesley
- (8) جيهان رشي، (1978) الأسس العلمية لنظريات الإعلام. القاهرة: دار الفكر العربي
- (9) لاهن، مرجع سابق.
- (10) الخبراء العرب للهندسة والادارة (1998)، ملف تدريبي. مهارة التعامل مع الجمهور، عمان- الأردن
- (11) محمد السيد عبد الرحمن (2004) علم النفس الاجتماعي المعاصر دار الفكر العربي القاهرة
- (12) Bettinhaus. E (1967) Persuasive Communication. New York: Holt Rinehart and Winston, INC.
- (13) فلاح محمروت العتري (2001). علم النفس الاجتماعي. الطبعة الثالثة مطبع التقنية للأبحاث. الرياض.
- (14) فلاح العتري، المرجع السابق.

---

(15) جيهان رشي، المرجع السابق.

(16) جيهان رشي، المرجع السابق.

(17) فلاح العنزي، المرجع السابق.

(18) فلاح العنزي، المرجع السابق.

(19) Gamble, T., and Michael Gamble (1999) *Communication works*. Sixth Edition.  
Boston: McGraw-Hill.

(20) هايلس و ريشارد، مرجع سابق.



## **الخطم الخامس**

**نقطة الجسد: شذوذة الترميماءات ونسبتي الدلائل**



## الفصل الخامس

### لغة الجسد: غزارة الإيماءات وقهض الدلالات

هناك كلام في هفتيها، في وجنتيها،

في هفتيها، في أن قلميها تتكلم...<sup>١</sup>

لا تتكلم... لقد فهمت

هكسبير

#### مقدمة

يرى المهتمون بالتواصل الاجتماعي بأن كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على الجانب اللفظي وحده والمتمثل بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة. فسنستطيع أن نتواصل مع بعضنا بعضاً في حالات كثيرة دون هذه الكلمات، بل بواسطة ما تروح به أجسادنا من إيماءات وإشارات رمزية عديدة. ويطلق علماء التواصل على هذا النوع من الاتصال: الاتصال غير اللفظي أو الاتصال غير الجسد (*Body Communication*). ويشير هذا النوع من الاتصال إلى كل مظاهر وأشكال التواصل التي لا تستخدم اللغة، وليست تعابير الوجه، وحركات الأيدي، والأرجل، والمظهر العام، واللباس، والوقوف، والجلسة، والعيون، والصوت، سوى بعض مظاهر هذا التواصل.

والجسد، هو الوجه التعريفي للإنسان: وجه له طرائقه الخاصة في التعبير والتواصل، وله لغته الخاصة التي تضم فيضاً من الدلالات والمعاني الرمزية. وفي هذا الصدد يقول (دايد بروتون) "فإن هذا الجسد الذي يمح للأنسان حضوراً مادياً، فلا وجود للإنسان، وبهذا فإن الوجود الإنساني، هو وجود جسدي"<sup>(١)</sup>. ويذهب (ميشيل فوكو) في كتابه كلمات وأشياء بالانتماء نفسه ليؤكد على أهمية الجسد الثقافي والاجتماعي في فهم الوجه التعريفي للجسد: "الجسد كان دائماً، ولا يزال واجهة

تسمها مختلف التحولات الاجتماعية، وصحيفة ينعكس عليها نمط علاقة الأفراد فيما بينهم، ورؤيتهم للعالم والأشياء...<sup>(2)</sup>.

واستنادا إلى هذه الأهمية التي يمثلها الجسد كان لزاما علينا أن نخصص له فصلا خاصا يهتم بتحليل الدلالات الرمزية لتواصلنا اليومي من خلاله فقد بينت نتائج العديد من الدراسات المكانة الخاصة للتواصل الاجتماعي من خلال الجسد في حياة الأفراد في المجتمعات كافة وفي شتى المناسبات والمواقف الاجتماعية.

### أهمية الجسد في التواصل الاجتماعي

الاتصال بالجسد وسيلة تواصل قوية ومؤثرة، تفيض بالدلالات والمعاني الرمزية المعبرة عن المشاعر والأفكار التي لا تستطيع الكلمات التعبير عنها بدقة ويستخدم علماء النفس الاجتماعي مفهوم الاتصال عبر الجسد لإشيرة إلى عملية توظيف الجسد وكل ما يصدر عنه من حركات وإيماءات في عملية التواصل مع الآخرين. وهو من هذا المنطلق له لغة قائمة بحد ذاتها، ولها نماذجها المستقلة عن لغة اللسان وإن ترافقت معها في كثير من الأحيان.

وتؤكد الدراسات التي أجريت على هذا النوع من التواصل غير اللفظي مدى أهميته في المجالات المختلفة في الحياة. فقد توصلت نتائج دراسة قام بها الباحث النموي هيجستروم (T. Hegstrom) في أواخر السبعينيات حول أهمية التواصل مع الآخر عبر الجسد إلى أن تأثير هذا النوع من التواصل يفوق بكثير التأثير الذي يحدثه الاتصال اللفظي<sup>(3)</sup>. وفي دراسة أخرى حول الموضوع نفسه، قام بها عالم النفس ألبرت مهربان (E. Mehrabian) تبين له أن اللغة لا تؤثر فينا أكثر من (7٪) فقط، وما ساقى، أي (93٪) من التأثير إنما يتم عن طريق الجسد<sup>(4)</sup> ويوضح مهربان التأثير الكلي للاتصال على التالي بالصيغة الآتية:

- (55٪) من تأثير التواصل يتم عن طريق تعابير الوجه (Facial Expression)، والوقوف (Posture) والإيماءات (Gestures)

- (38٪) يتم من طريق نبرة الصوت (Tone of voice)

- (7٪) من التأثير يتم من طريق اللغة

صحيح أن هذا النوع من التواصل هو في كثير من الحالات يكمل الاتصال اللغوي ومع ذلك فهو يمنحه قدراً عالياً من القى في التعبير قد تعجز عنه اللغة في كثير من المواقف الإنسانية، وبخاصة في المجال العاطفي والشاعري. تأمل في قول الشاعر أحمد رامى في قصيدته 'يا جارة الوادي':  
- وتعطلت لغة الكلام وخاطبت هيبتي في لغة الهوى حينذاك

وتأمل في شكوى المفكر العربي (لامارتين) لصديفته من حجز لغته في توصيل مشاعره العميقة التي تمور في أحشائه لما. أن كلماتي من ثلج فكيف تحوي بداخلها البران؟ إن تأملك في هذين القولين وغيرهما الكثير من الأقوال ستوصلك إلى نتيجة مفادها أن لغة الجسد تتمتع بقدره فائقة في توصيل مشاعرنا وأحاسيسنا إلى الآخرين، سواء الإيجابية أو السلبية، لا تضاهيها فيها لغة الكلام.

وفي الواقع، فإن العلاقة بين الاتصال اللغوي والاتصال بالجسد هي علاقة قوية، كلاهما يمد توصيل أفكارنا ومشاعرنا للآخرين. وفي مواقف اتصالية عديدة يكون الفصل بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية أمراً صعباً. فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وإدراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي وفي حالات كثيرة أيضاً قد يصعب فهم الرسائل اللفظية وإدراكها إلا من خلال الدلالات غير اللفظية المصاحبة لها في الحدث أو الموقف الاتصالي.

### وظائف الجسد في التواصل

إن جزءاً كبيراً من تواصلنا مع الآخرين في الحياة اليومية وفي المجالات المختلفة يعتمد على أجسادنا. ففي كل يوم نتعامل مع عدد لا يحصى من المواقف الاتصالية التي يتواصل فيها الآخرون معنا، وتتواصل نحن معهم بتعبيرات الوجه، ونظرات

العين، والإيماءات، ونبرة الصوت، ولباسنا، ووقفتنا، وجلستنا، وطريقة مشيتنا. وليست هذه العناصر سوىفيض من غيض، تؤكد أهمية أجسادنا في نقل مشاعرنا وأحاسيسنا وأفكارنا إلى الآخرين في المواقف الاتصالية المختلفة

وقد بدأ علماء النفس الاجتماعي البحث في عملية التواصل غير اللفظي، أي الجسدي، في سنوات مبكرة نسبياً، وذلك حين قام (تشارلز دارون) بعمله المشهور، وهو التعبير عن المواقف في الإنسان والحيوان في عام 1872

ومنذ ذلك الوقت، بدأت البحوث في هذا المجال لمعرفة أنواع هذا الاتصال وتأثيراته علينا، ومعرفة لماذا يقوم الإنسان بهذه السلوكات رغم أنه غير واع بها وقد توصل الباحثون في هذا المجال إلى نتائج عديدة تشرح بالدلالات والمعاني الرمزية التي تصدر عن أجسادنا بشكل غير مقصود في كثير من الحالات.

وفي هذا الصدد يرى الباحث (ناب) "Knapp" بأن التواصل عبر الجسد يمكن أن يقرم بالوظائف الآتية في عملية التواصل الاجتماعي<sup>(5)</sup>

1- التكرار (To Repeat)/restate) يؤدي الاتصال غير اللفظي في معظم الأحيان دور التأكيد على ما قاله الرسالة اللفظية أو إبراز جانب مهم منها والعمل على تكراره (كطأأة الرأس إلى الامام والخلف في حركة هادئة لترديد كلمة نعم).

2- التكميل (To complement): تقوم حركات اليد للأعلى أو إلى الأسفل أو الإشارة بالأصبع أو بالأصابع في شكل ما يكمل الرسالة اللفظية لكلمة ما وتتميم معناها.

3- الإبدال (To Substitute): وهنا يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي. فتعابير وجوهنا أو عيوننا تقول ما نريد دون أن نستخدم الكلمات في التعبير عن ذلك.

4- التناقض (To Contradict): قد تتنافر أو تتناقض أو تعارض الرسائل غير

اللفظية مع الرسائل اللفظية. بمعنى آخر قد تكون الدلالة الصادرة عن الرسالة الجسدية تتناقض مع مضمون الرسالة اللفظية في الموقف الاتصالي.

5- التوكيد (Accent) نحن نستخدم وجوهنا وأصواتنا وحركات أعضائنا لتؤكد للآخرين بعض الأشياء المهمة في قولنا، كأن يقول المعلم، مثلاً، للتلاميذ بسيرة حاسمة أنه لن يقبل أي تأخير في تسليم موهبتهم بعد التاريخ المحدد للتسليم. أو لن يقبل أبداً التأخير عن موعد المحاضرة

6- التنظيم (To Regulate): تقوم الرسائل الجسدية في تنظيم تفاعلنا وسير عاداتنا مع الآخرين بشكل فاعل.

### خصائص التواصل من خلال الجسد

#### 1- الاتصال عبر الجسد صمد ثقافي

يعتقد الكثير من الناس بأن التواصل عبر الجسد ذو طابع عالمي، أي أنه مترافق عليه في الثقافات جميعها. غير أن هذا الاعتقاد غير دقيق. صحيح بأن هناك بعض الإيماءات والتعابير، وبخاصة تعابير الوجه، تأخذ طابعاً عالمياً إلى حد ما، غير أن لغة الاتصال غير اللفظي تبقى في مجملها لغة تحددها ثقافة المجتمع. فكل ثقافة تفسر هذه اللغة بطرق مختلفة. فمثلما تتعلم لغة ثقافة ما فإننا نتعلم أساليب التواصل عبر أجسادنا فيها أيضاً. فالإيماءات عبر الجسد وإيماءاته المختلفة يعكس ثقافة المجتمع بكل عناصرها: الأفكار والقيم والعادات والالتزامات.

وهكذا، إذا، فإن كثيراً من سلوكياتنا الجسدية تخليها علينا ثقافة المجتمع الذي نعيش فيه حيث تحدد لنا معايير تلك الثقافة السلوك المقبول وغير المقبول اجتماعياً، وهي بهذا مثل باقي السلوكيات الأخرى التي نتعلمها من خلال وسائط التنشئة الاجتماعية المختلفة فأهلنا يعلموننا السلوكيات الجسدية المقبولة وتكتسب عبر عملية طويلة من التعلم دلالات هذه السلوكيات ومعانيها الرمزية لذا قد نجد أن إيماءة ما في

ثقافة ما لا تعني الشيء نفسه في ثقافة أخرى. فعلى سبيل المثال حين يلتقي عربي بآخر لأول مرة يجيء بالسلام ويصافحه، وقد يقبله، وفي كثير من الحالات تنتم المصافحة بالأنوف كما في مجتمعات الخليج العربي. وأما في الثقافة الغربية فلا يأخذ اللقاء هذه الحركات. فعلى سبيل المثال تنتم التحية في المجتمع الأمريكي بالتواصل بالعين (Eye Contact) حين يلتقي أحدهم بالآخر للمرة الأولى. وفي ثقافة سكان جزر ميكرونيزيا، أحد الجزر في المحيط الهادئ، فالناس هناك لا يميون بعضهم لا بالكلام ولا بالمصافحة بل يرفع حواجبهم أو هز رؤوسهم<sup>(6)</sup> وهذا يعني أن الثقافة هي التي تعطي للسلوكات غير اللفظية معانيها؛ انظر مثلاً ماذا يعني أن يجلس أحدهم أمامك في الثقافة العربية ومدد رجله بمدااه أمام وجهك. إنها تعني عدم الاحترام، وقلة الأدب، والتحقير، وفي حالات كثيرة تعني التحدي. لكن هذه الحركة نفسها لا تعني شيئاً، على سبيل المثال في المجتمع البريطاني وكثيراً غيره من المجتمعات الغربية.

## 2- تعارض الرسالة اللفظية مع الرسالة الجسدية،

تتعارض في كثير من الأحيان الرسائل اللفظية مع غير اللفظية، وقد تتناقض معها في أحيان أخرى. وعندما يحدث هذا، فالخلفي هو الذي يقرر أن يختار بين ثقته بما يقوله المتحدث (الاتصال اللفظي) وبين ثقته بما ترسي به الرسالة غير اللفظية (الجسد). وتؤكد الدراسات أنه في مثل هذه الحالات يفوق تأثير الاتصال بالجسد تأثير لغة الكلام، وبخاصة في ذلك النوع من الرسائل التي تحمل مضامين مختلفة لشيء واحد (Double-bind message)<sup>(7)</sup>.

فعلى سبيل المثال حين ترسل قنوات المتكلم اللفظية وغير اللفظية رسائل متناقضة المضمون فإننا نصدق مضمون الرسالة غير اللفظية، ولا تأخذ بمضمون الرسالة الأخرى؛ فقد تطلب من سائق التاكسي أن ينحرف بك نحو الجهة اليمين من الشارع باتجاه بيتك ولكن يدك تشير إلى الجهة اليسرى. في هذه الحالة سيأخذ السائق بما قالت له إشارة يدك وليس ما قاله اللسان.

وتأمل في الموقف الأتي: ذهب أحد الطلبة إلى مكتب المحاضر الذي يدرسهم مادة اللغة العربية مستغرا عن أسباب قلبي علامته في الإمتحان الأخير. وقد تشجع الطالب في الذهاب إلى المكتب بعد أن أكد لهم المحاضر، بصوت هادئ ورضين يوحى بالثقة بالنفس واحترام للطلبة، بأنه لا يمنع أبدا من المراجعة إذا ما شعر أحدهم بأن علامته غير متوقعة. ولكن ما أن وصل هذا الطالب إلى المكتب كان المحاضر قد أنهى مكانة للتو مع ميكانيكي السيارات، إذ أبلغه بأنه يتوجب عليه دفع مبلغ 500 دينار أردني بدلا عن قطع النيار للسيارة. فجئُ جنونه، وثارت حصيته لأنه لم يكن يتوقع أبدا هذا المبلغ وفي هذه اللحظة دخل عليه الطالب، فوجده محتدا ومتفعلا ويقف وقفة المستعد للعراك. فحار الطالب ماذا يفعل: هل يتصرف في ضوء ما سمعه من المحاضر قبل دقائق، أي الاتصال اللغوي؟ أم يصدق حركات جسمه وتعايير وجهه، ووقفته؟؟ تؤكد الدراسات جميعها في هذه الحالة بأن الطالب سيأخذ رسالة الاتصال الجسدي ويتعامل معها، وذلك كما في حالة سائق التاكسي السابقة

وهكذا يتبين أن ثقتنا برسائل الاتصال غير اللفظي والأخذ بها أكثر احتمالية من أخذنا بمحتوى الرسالة اللغوية في حالة تعارض هاتين الرسالتين. وتأمل في المثال الأتي الذي يعكس بوضوح صدق الرسالة غير اللفظية على الرسالة اللفظية في حالة تعارضهما: يعود رجل إلى البيت في وقت متأخر، يسمع أصواتا عذيدة تأتي من المطبخ: أصوات الأواني والمقالي وأبواب الخزانة. يمدخل إلى المطبخ، فيجد زوجته محتلة وغاضبة بسبب تأخره بالسهرة، ولكنها لا تقول له ذلك، فبالها ما الذي يحدث في هذا الوقت المتأخر من الليل، هل هناك شيء ما؟ فتجيب الزوجة وهي تنظر إلى سقف المطبخ، وتغلق باب الثلاجة بعصية. لا شيء! إنها لم تتحدث بأية كلمة سوى لا شيء، لكنها قالت بهذه الحركات كل شيء ينم عن احتجاجها ورفضها لسلوكه. فهم تماما ما تقصده زوجته، واعتذر لها عن التأخير.

### 3- رسائل الجسم في الأغلب هي رسائل يكون صاحبها غير واع بها،

كثيرا ما نمير عن مشاعرنا وأحاسيسنا وحالاتنا الصحية دون أن نعلم وذلك في

مشيتنا أو جلستنا أو وقفتنا أو حركة رؤوسنا أو عيوننا. فكثيرا ما نسمع من أحد معارفنا بأننا غير مرتاحين، وتستغرب منه كيف عرف بذلك. لقد بدنا علينا ذلك دون أن يكون لنا سيطرة على إحقاق الأمر. فلإنسان قدرة فائقة على التحكم بالكلام وحبطة واختيار المناسب منه لينقله للآخرين، ولكنه لا يتمتع بالقدرة نفسها للتحكم بحركات جسده. فهي تلقائية وطبيعية مما يجعلنا نصدق أكثر من اللغة.

#### 4- رسائل الجسد تعكس اتجاهات الفرد ومضامره:

وهذه الخاصية قريبة وشبيهة بالخاصية السابقة. فمن جهة، نحن لا نقدر أن نخفي مشاعرنا وأحاسيسنا واتجاهاتنا نحو الآخرين، ومن جهة أخرى لا نستطيع أن نخفي مشاعر الفرح أو السعادة أو الحزن أو الإحباط الذي يعيشه. كل هذه المشاعر بشكل واضح على وجوهنا وفي عيوننا وحركات أجسادنا.

#### عناصر الاتصال من خلال الجسد

تعكس حركات الجسد، في الحقيقة، مخزنا كبيرا يفيض بالمعلومات التي نستطيع منها الكثير من المعاني والأفكار من شخصية الآخرين، ونعكس من خلالها الكثير من شخصياتنا نحن أيضا. ومن أهم عناصر التواصل من خلال الجسد ما يلي:

#### 1- ما وراء اللغة

تنقل اللغة معاني الكلمات إلى الآخرين. غير إن الطريقة التي ننقل بها هذه الكلمات لهم هي التي تترك تأثيراتها عليهم أكثر من الكلمات التي سمعوها. فالهم لي التواصل اللغوي ليس ما نقوله للآخرين بقدر ما تكون الطريقة التي نقولها بها، أي المعاني والدلالات الكامنة وراء اللغة<sup>(8)</sup>. بمعنى آخر إن اللغة معنى مستترة وكامنة، يمكن أن نطلق عليه ما وراء اللغة (Paralanguage) حيث يشير هذا المفهوم في الاتصال إلى ذلك المعنى المصاحب للغة، كأن يقول أب لابنه: "من الأفضل لك أن تستمع لي كلام أمك بخصوص تحضيرك لواجباتك المدرسية" إن المعنى الذي عمله



هذه الكلمات هو الدراسة ولكن الابن يفهم ما وراء هذه اللغة، وهو العقاب إن لم يفعل، أو حرمانه من مصروفه اليومي، أو عدم اصطحابه إلى التنزه.

وفي الحقيقة، فإن المعاني لا تكمن في مجرد الكلمات التي ينطقها الناس وحسب فالكثير من المعاني والرسائل التي يحملها صوت المتحدث، كسرعته وارتفاعه وعمقه وحدته، ويختلف الأصوات كالضحك أو التأوه أو ما عبر منها عن الفهم أو الدهشة أو الاستنكار أو السخرية تنتمي إلى ما يسمى بما وراء اللغة.

ونستطيع أن نستنتج أموراً كثيرة مما يسمى بما وراء اللغة فقد استدلل من أصوات الناس على معلومات عن حالتهم الراحنة أو خصائصهم الجسمية أو سماتهم الشخصية أو حتى مراكزهم الوظيفية ويبدو أن الناس يتفقدون في تقديراتهم حول هذا الموضوع مما يشير إلى أهمية فهم ما وراء اللغة، وما تحمله من دلالات ومعاني

## 2- دلالات إيماءات الرأس

يستخدم معظم الأفراد في الثقافات المختلفة رؤوسهم للتعبير عن الرفض أو القبول أو الانتباه والتركيز. وهي إيماءات أو حركات يلحظ بعض الباحثين إلى صحتها حركات فطرية ليست بحاجة إلى تعلم. ويدللون على ذلك بهز الطفل رأسه من جانب إلى جانب بعد انتهائه من عملية الرضاعة ويستشهدون كذلك بنتائج البحوث التي أجريت على الأشخاص مكفوفي البصر، والصم والبكم؛ حيث تبين لهم بأن هؤلاء الأشخاص يستخدمون إيماءات رؤوسهم ليشيروا بها إلى موافقتهم أو إلى رفضهم لأمر ما من الأمور. ويذهب فريق آخر من الباحثين إلى القول بأن هذه الإيماءات أو الحركات هي أول الإيماءات التي يتعلمها الكائن البشري<sup>(9)</sup> وهذه الإيماءات دلالاتها في التواصل الاجتماعي، وهي كما يلي:

أ- وضع الرأس المرفوع إلى أعلى: وهو الوضع الذي يتخذه صاحب المرفق الحيادي مما يسمع من الآخر أو الآخرين. وأحياناً يلحظه بإيماءة يده على خده.

ب- وضع الرأس المائل إلى أحد الجانبين. ويشير هذا الوضع من أوضاع الرأس إلى

إبراز مدى الاحتمام الذي توليه لحديث الآخر الذي نستمع إليه، أو يوليه الآخرون لمحوثا حين نكون نحن من يتحدث.

ج- وضع الرأس المنخفض - وتشير هذه الإمامة إلى موقفنا السلي إزاء من نستمع إليه، أو يبدئه الآخرون لمحوثا حين نكون نحن الدين نتحدث وكثيرا ما تعني هذه الإمامة أيضا استكارنا ورفضنا لما نسمع، أو استكار الآخرين لما نقول ورفضهم له. وفي حالات أخرى تعني بأن ما نسمع إليه قابل للاجتهاد والتأويل.

وأما في ما يتعلق بإيماءات حك الرقبة أو الأنف فإنها تشير إلى تلك الحالة من الغضب أو الإحباط الذي يشعر به الشخص الذي يقوم بها. كما تشير أيضا إلى أن الشخص الذي يمارسها أو يقوم بها يكذب علينا في أمر من الأمور، أي أن روايته تنطوي على كذبة ما في عثرهما فالكذب بسبب لصاحبه إحساسا مؤلما يأخذ شكل الوخز في الأنسجة الدقيقة للرقبة أو أطراف الأعصاب الدقيقة في الأنف تدفع الفرد إلى حك رقبة، أو لمس أنفه لمسة سريعة. وفي حالات كثيرة بسبب الكذب تعرفا عند الفرد ينساب إلى العنق مما يدفع بالفرد إلى سحب قبة قميصه خاصة عندما يرتاب بأننا اكتشفنا كذبه أو الحلل في رواياته<sup>(10)</sup>. وفي حالات أخرى لمجد الشخص الذي يكذب كذبة كبيرة يلجأ إلى حك عنقه بقوة أو ينظر إلى جهة أخرى أو ينظر إلى الأرض ليحبسنا النظر إلى وجهه.

وأما فيما يتصل بإيماءات القم، فإننا نجد أنه حينما يكذب الطفل يغطي أو يضرب يده على فمه في إشارة إلى رغبته في إخفاء ما قاله لوالديه، وحينما يكذب المراهق فإنه يرفع يده إلى فمه كما يفعل الطفل، ولكن بدلا من ضربه أو تغطيته فإنه يمسك بأصابعه حول فمه بخفه، وحينما يكذب الرجل أو المرأة فإن الأصابع تلمس القم في إشارة أكثر تعقيدا<sup>(11)</sup>.

وأما في ما يتعلق بالتواصل من طريق الحواجب فهو اتصال لا يخلو من دلالات ومعنى أيضا فمثلا إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا (ما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما إذا رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على

التعجأة والصدمة. وأما إذا قطب بين حاجيه مع إتساع خفيفة فإنه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكتيك. وأما إذا تكرر تحريك الحواجب فإنه مبهور ومتعجب من الكلام.

ولا استخدام الأنف والأذنين في التواصل دلالاتها هي الأخرى. فإذا حث المتحدث أنفه أو مرر يديه على أذنيه صاحباً لإيهاماً بينما يقول لك إنه يفهم ما تريد فهذا يعني أنه حائر بخصوص ما تقوله، ومن المحتمل أنه لا يعلم أبداً ما تريد منه أن يفعله. ووضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يحكي عنك شيئاً ويخاف أن يظهر منه.

ويستخدم الكثير من الناس جبينهم لتوصيل رسائل للآخرين لا بدورن توصيلها إليهم باللغة المنطوقة. فعلى سبيل المثال إذا قطب الشخص الذي يتحدث معك جبينه وطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه حائر أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته له، وأما إذا قطب جبينه ورفع يده إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك<sup>(12)</sup>.

### 3- دلالات إيماءات راحة اليد

ما الرسالة التي يريد إيصالها الفرد إلى الآخرين حين يلجأ إلى استخدام راحة يديه أو كفيه بأوضاع مختلفة حين يتحدث معهم؟ أي ما الذي يريد منهم أن يعرفوه عن شخصيته؟ أو ماذا نستنتج عن شخصية الآخر من خلال إيماءات راحة يده؟ هل هناك دلالات للأشكال المختلفة التي تأخذها هذه الإيماءات؟ نعم. هناك دلالات ومعان عديدة لاستخدامات راحة اليد في التواصل الاجتماعي، وهي<sup>(13)</sup>:

- أ- الوضع الذي تكون فيه راحة اليد مفتوحة إلى أعلى.
- ب- الوضع الذي تكون فيه راحة اليد مفتوحة ولكن بالاتجاه إلى أسفل.
- ج- الوضع الذي تكون فيه راحة اليد معلقة ولكن أصبعها يشير باتجاه الشخص الآخر.

لا شك بأن لذلك الاستخدام دلالات لا تخلو من معان حين نستخدمها في تواصلنا مع الآخرين فماذا يقصد، على سبيل المثال، المدير أو المعلم أو الأب، الذي يستخدم، أحد الأوضاع السابقة لراحة يده حين يطلب من أحد الموظفين، أو الطيبة أو ابنه بأن يقوم بعمل ما من الأعمال؟ هل لذلك دلالات مرتبطة بالقوة والسيطرة والسلطة؟ نعم لكل وضع من أوضاع راحة اليد الثلاثة دلالة من حيث السلطة والقوة. وذلك كما يلي:

أ- السيطرة والسلطة والقوة وتكون في حالة راحة اليد المفتوحة التي تشير إلى الأسفل.

ب- الخضوع والإذعان والطاعة: وتكون في حالة راحة اليد المفتوحة التي تشير إلى الأعلى.

ج- العدوان والهجوم وتأخذ شكل راحة اليد المغلقة بشكل قبضة، ولكن السبابة تشير إلى الطرف الآخر. فالسبابة هنا تصبح بمثابة مضرب رمزي يضرب به المتحدث مجازيا الآخر الذي يتحدث معه، أو مدس رمزي يطلق منه النار على ذاك الذي يتواصل معه ولعل هذا الاستخدام لراحة اليد من أكثر الاستخدامات أو الإيماءات التي نشاهدها في مناطق مختلفة في المجتمع العربي بشكل كبير. إنها إيماءات مثيرة وخفيفة، بل ومفزعة تحيل عملية التواصل بين الأفراد إلى صراخ أو تهديد خفي بينهم. وقد يكون هذا النوع من الاتصال بمثابة العنف الرمزي الذي يدل على الكبت السياسي والاجتماعي الذي يعيشه الفرد، وعلى الضغط النفسي الذي يعاني منه في المجتمع.

#### 4- الدلالات الرمزية للمصافحة

تعد المصافحة شكلا آخر من أشكال ممارسة القوة والسلطة الرمزية في التواصل الاجتماعي، كما أنها تعبر عن شكل من المودة والمحبة، أو النفور والفتور أيضا. إنها

فناء اتصالية فاعلة في نقل مشاعرنا المختلفة إلى الآخرين. ولكن شكل من الأشكال التي تأخذها المصافحة دلالاته الرمزية.

والمصافحة، في الحقيقة، هي طقس اجتماعي موزن في القدم، تعود بداياته الأولى إلى تلك المرحلة من حياة الإنسان حين اتحد من الكهوف والمغاور بيتاً له. فعندما كان إنسان الكهوف والمغاور يتقابل مع إنسان آخر يلتقي به، كان يرفع يديه إلى أعلى في الهواء ليدل على أنه إنسان مسالم وغير عدائي للآخر، ولا يحمل أدوات فتاة أو سلاحاً يهدد به حياة الآخر<sup>(14)</sup>.

وقد تطورت حركات هذا الطقس الاجتماعي عبر التاريخ، فبدأ بعضها يأخذ أشكالاً مختلفة ورؤى متعددة، ومصامين عديدة، وبعضها الآخر ثبت على ما هو عليه ولم يتغير. فمثلاً بقيت الأيدي المرفوعة إلى أعلى في الهواء تعني عدم حوزة صاحبها على أية أسلحة بحوزتها. وهذه دلالة على ما يعنيه الشرطي حين يطلب ممن يقبض عليهم من المجرمين أو مشيري الشغب أن يرفعوا أيديهم في الهواء إلى أعلى ليتأكد من أنهم لا يحملون أي سلاح، ولا يشكلون أي تهديد.

ولكن الأشكال الحديثة لهذا الطقس أخذت أبعاداً رمزية جديدة لها دلالات لم تكن بنية الإنسان البدائي. ومن هذه التجديدات المصافحة بتشابك الأيدي، ووضع راحة اليد على القلب أثناء اللقاء أو طرح التحيّة والسلام دون مصافحة لتدل على المكانة المحيطة التي يتمتع بها الآخر والرد الذي نكنه له، كالرجل المسلم الذي لا يصافح النساء والنساء المسلمات اللواتي لا يصافحن الرجال؛ حيث يضع الرجل يده على قلبه، وتضع المرأة يدها على قلبها والتلويح براحة اليد حين الوداع أو اللقاء، وهز اليدين أثناء المصافحة، والضغط على اليدين أثناء المصافحة، هي أيضاً طقوس تواصلية ذات أبعاد ودلالات اجتماعية مختلفة.

ولكن ما الأشكال التي تأخذها المصافحة في الثقافات المعاصرة؟ وما دلالات كل شكل منها؟

أ- المصافحة العدائية أو السلطوية إن الشخص المسيطر أو العنابرني مثلاً، وغالباً هو الذي يبادر بعملية المصافحة، يقوم بالضغط براحة يده إلى أسفل ليظهر راحة يد الآخر لتكون موجهة إلى أعلى. أي أن وضع راحة يد المسيطر ستكون في وضع السيطرة التي تحدثنا عنها. ويعدّ هذا النوع من المصافحة من أسوء أنواع المصافحة وأكثرها عدائية لأنها لا توفر فرصة لإنشاء علاقة متكافئة وودية بين المتصافحين.

ب- المصافحة الودية: وهي نوع من المصافحة يحاول الشخص الذي يبادر بها أن يعطي الطرف الآخر انطباعاً بأنه شخص ودود، وموثوق به، وصادق، ونزيه، ومخلص يكن لنا الاحترام وطيب المشاعر. ويضع المصافح هنا يد الآخر بين كفتي يديه، أي المصافحة المزدوجة اليدين ويتم نقل هذه المشاعر إما بإمساك يدينا اليسرى بمساعد الآخر، وإما الإمساك بمرفقه، أو بأعلى ذراعه، أو الإمساك بكتفه.

ج- المصافحة الفاترة الخالية من المشاعر: وتسمى أيضاً مصافحة السمكة الميتة. وهي المصافحة التي لا نرغب بها نحن كمصافحين، أو لا يرغب بها الطرف الآخر عند مصافحتنا<sup>(15)</sup>. ويتم حين نحاول قلب راحة يد الآخر إلى أسفل، أو لا نعطيها من راحة يدينا سوى طرف أصابعها. ويسمى هذا النوع من المصافحة بمصافحة السمكة الميتة لأن راحة اليد تكون باردة كبرودة السمكة الميتة ودقيقة كدهنها.

د- مصافحة الطحظة. وهي نوع خشن وفظ من المصافحة، يحاول فيه الطرف الآخر الضغط على مفاصل أصابع يدينا<sup>(16)</sup>.

## 5- الدلالات الرمزية لإيماءات اليد والذراع والأرجل

تؤكد معظم الدراسات المتعلقة بدلالات إيماءات اليدين المحسنتين معاً بإحكام أثناء التراسل مع الآخرين أو في المواقف الاتصالية بشكل عام بأن الأفراد إنما يلجأون إلى هذا الوضع حين يشعرون بالإحباط أو العدائية فصي هذه الحالة يمددون إلى

أحكام قبضي أيديهم قبضا محكما يعكس تمسكهم بمواقفهم السلبية في ذلك الموقف الاتصالي، وذلك خلافا لما يوحى صاحب هذه الإيماءات من ثقة بالنفس وابتسامة خفيفة. وهذه الإيماءات ثلاثة أشكال رئيسة، هي:

أ- يدان ممسكان معا أمام الوجه.

ب- يدان ممسكان معا تستريحان فوق المكتب

ج - يدان ممسكان معا فوق الحوض في حالة الجلوس، أو موضوعتان أمام المنفرج (الزاوية الماشئة عن انفراج الرجلين) لدى الوقوف<sup>(16)</sup>. وقد لاحظ الباحثون في هذا الصدد وجود علاقة بين العلو الذي ترفع إليه اليدين ومدى حالة الإحباط الذي يعاني منه الشخص أو العدائية التي يمكنها نحو الآخر في الموقف الاتصالي فكلما ارتفعت اليدين الممسكان معا بإحكام إلى أعلى كانت حالة الإحباط أو مزاج الشخص السلي مرتفعا.

وأما في ما يتعلق بإيماءات الرجلين المتصالبتين فقد تكون إشارة إلى موقف عصبي، أو متحفظ، أو دفاعي. ومع ذلك علينا أن لا نتمجل في الحكم أو الاستنتاجات أو التعميم على حالة الشخص الذي يتخذ هذه الوضعية من أوضاع جسدية. فقد تكون هذه الإيماءة وضعاً طبيعياً كجلوس الطلبة في قاعات الصفوف يستمعون إلى محاضرة، أو جلوس المستمعين في قاعة عامة يستمعون إلى محاضرة عامة. وفي هاتين الحالتين تكون هذه الوضعية مجرد عملية استرخاء. وأحيى بهذا بأن هذه الوضعية من أصعب الإيماءات التي تخرج بين الموقف السلي للشخص وبين الراحة الجسدية التي يريد أن يكون عليها. وعليه لا ينبغي أن تكون أو تترجم خارج سياقها أو بمعزل عنه.

ولكن الأمر المؤكد هنا هو بأنه حين تقترن هذه الوضعية مع تعاليل النزاعين فإن صاحب هذه الوضعية يريد إرسال رسالة لنا مفادها بأنه انسحب من الحديث أو الموقف ولا يريد متابعتها أو الإهتمام به، وأما إيماءات الرجلين المتصالبتين وقوفاً فهذه إشارة تدل على أن صاحبها يوجد بين جمع من الناس غير مرتاح لهم، أو لا يروقهم.

فإذا ما رأيت أناسا في مناسبات اجتماعية يفقون هذا الوقفة فاعلم بأنهم غرباء عن بعضهم بعضا وعلاقاتهم ببعضهم غير ودية أو غير راسخة

#### 6- الدلالات الرمزية لتعابير الوجه

تعابير الوجه هي المسؤولة عن نسبة كبيرة من التواصل عبر الجسد. ففي الوقت الذي نجد فيه أن الاتصال عبر الجسد تحدد الثقافة، كما قلنا قبل قليل، نجد أن التواصل من طريق تعابير الوجه يكاد يكون متشابها في جميع أنحاء العالم فهذه التعابير هي الشكل الوحيد من أشكال التواصل عبر اللغوي التي يمكن عدّها عالمية وفي هذا الصدد يحدد الباحثون ستة تعابير عالمية للوجه الغضب والاشمئزاز والخوف والسعادة والحزن، وفي السنوات الأخيرة، أضاف الباحثون تعبير المفاجأة ويرى بعض الباحثين أن نظرات الازدراء والحرص قد تشكل أيضا تعبيرات عالمية

إن تعابير الوجه هي من بين أكثر أشكال لغة الجسد تشابها ومماثلة في جميع أنحاء العالم فالتعبير عن الخوف، والغضب، والحزن، والسعادة، الاحتقار، المفاجأة، هي واحدة، إلى حد كبير في جميع أنحاء العالم<sup>(17)</sup>. فوجوها كبشر تنقل خلال تفاعلنا مع الآخرين رسائل لا حصر لها من انفعالاتنا ومشاعرنا وأحاسيسنا. ولدى وجه الإنسان قدرة فائقة على التعبير عن عدد لا يحصى من المشاعر والأحاسيس دون أن يتغير بكلمة واحدة. لذا، يولي المهتمون بدراسة الوجه من الناحية الانصالية عناية خاصة في عملية الاتصال الاجتماعي، وبخاصة ميشيل أرجايل (M.Argyle)، وليدورز (D.Leathers) وألبرت ميريان، وكندرا شيري (Cherry) فجميعهم، ينظرون إلى الوجه بعينه أنسب الوسائل الاتصالية الفادرة على توصيل المشاعر الإنسانية خاصة في الاتصال الثنائي. فوجوها تقول الكثير عما يعترى أعمقنا من مشاعر وانفعالات. لذا يعدّ الكثير من الدارسين وجوها بأنها مرآة المشاعر العاكسة.



وحين تتكلم من الوجه هنا فإننا نقصد المناطق الآتية:

أ- الجبهة.

ب- الحاجبان والعيون والجفون

ج- المنطقة السفلى من الوجه بدءاً من قنطرة الأنف إلى الدنن

ويعد الوجه بأجزائه الثلاثة أكثر أجزاء الجسم تعبيراً عن العواطف والمشاعر في نقل المعاني ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه، وهي التعبير عن السعادة، والغضب، والذهشة والحزن، والاشمئزاز، والخوف.

العيون، نوافذ الروح

يتواصل الناس بعيونهم كما يتواصلون بألسنتهم. غير أن حديث العيون أنصح المتحدثين لأنه يدور في لغة عامة لا تحتاج إلى تعلم. وإذا قالت العين قولاً وقال اللسان قولاً آخر فالناس ميالون إلى تصديقها أكثر من تصديق للسان. فإذا قال الشاب لخطيبته أنه يحبها حباً كبيراً ولكن لا يبدو على عينه ذلك فإن خطيبته ستصدق عينه وتكذب لسانه

وتعد العين أفضل وسيلة تواصل من وسائل التواصل الكثيرة التي يتمتع بها الإنسان وأكثرها دقة في كشف ما يدور في أصدائه من مشاعر وأحاسيس وعواطف وأفكار، ولهذا السبب تسمى العيون نوافذ الروح، وعمرأة القلب.

وفي الواقع، كثيراً ما يرتبط بالعينين صفات تعبر عن شخصية صاحبها. فيقال من عين ما بأن صاحبها مكر، أو ذكي، أو مخادع، أو شرير، أو خبيث، أو نسيب، أو طيب، أو مسالم، إلى غير ذلك من الصفات التي نخلعها على صاحب تلك العين التي نرى فيها تلك الصفات.

ونظرا لأهمية العين في التواصل الاجتماعي ستقوم بتزويدك بتفاصيل دلالات حركتها لعل ذلك يساعدك في تحكمك بحركاتها أثناء التواصل مع الآخرين من جهة، وليكون واضحا لديك دلالات حركة هيون الآخرين من جهة أخرى.

- إذا اتسع إنسان عين (البؤبؤ) من تتحدث معه (أي البؤبؤ) فهذا دليل على أنه سمع منك شيئا أسعده وألرحه.

- إذا ضاق إنسان عين من تتحدث معه فقد يعني ذلك بأنه يشك في حديثك معه ولا يصدق ما يسمعه منك أو إنه سمع منك شيئا أغضب.

- إذا اتجه إنسان عين من تتحدث معك إلى أعلى جهة اليمين فمعنى ذلك بأنه ينشئ صورة خيالية مستقبلية في ذهنه لما يسمع.

- إذا اتجه إنسان عين من تتحدث معك إلى أعلى اليسار فإنه يتذكر شيئا من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه.

- إذا نظر من تتحدث معك إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثا خاصا ويشاور نفسه في موضوع ما<sup>(18)</sup>.

- الترميش: من الطبيعي أن ترمش هيوننا، ولكن يجب أيضا أن نولي اهتماما إذا كان للشخص الذي يرمش أكثر من اللازم أو أقل من اللازم فالناس في كثير من الأحيان يرمشون بسرعة أكبر عندما يشعرون بالأسى أو عدم الارتياح. وإذا ما تم التحكم فيها أكثر من اللازم فتعني أن الشخص يحاول همدا السيطرة على من يتواصل معه.

#### دلالات إيماءات التحديق

يبدأ التواصل الحقيقي بيننا وبين الآخر عندما يتم النظر إلى عينه بشكل مباشر، أي عين لعين. فالتحديق عينا يعين له دلالات ومعان عديدة في عملية التواصل

الاجتماعي، قد تحدّد النتائج المترتبة عن هذه العملية. فكثيرا ما تنزعج من بعض الناس أو نرتاح لبعضهم من خلال عملية التحديق، ذلك لأن عيون بعض الناس تجعلنا نشعر بالراحة والاسترخاء والفرح حين يتحدثون معنا أو نتحدث معهم، كما تجعلنا عيون بعضهم نشعر بالانقباض والانزعاج وقد نشعرنا عيون بعض الناس بأنهم أشخاص جديرون باحترامنا وثقتنا بهم، أو أنهم عكس ذلك تماما ومن هنا يكتسب التحديق دلالاته ومعانيه في العملية الاتصالية.

ويرتبط التحديق بطول المدة التي يحظر فيها الآخرون إلينا أو يشغلون نظرتنا المهددة وهم يتحدثون إلينا فمثلا عندما يكذب الشخص أو يحاول إخفاء أمر ما تقل عملية انشغاله حينه مع حديثه إلى ثلث مدة الحديث أو اللقاء. والعكس صحيح فعندما نلتقي المبتدئ لأكثر من ثلثي المدة فإن ذلك يعني أحد أمرين، إما أن الآخر وجدنا مشيرين للاهتمام والاعجاب والتقدير ويقترن ذلك مع اتساع إنسان حينه، وإما أن هذا الشخص هو شخص عدائي لمونا، يدي تمهيدا صامتاً لنا وعندما يقترن هذا العداء أو الضيق بفتق إنسان حينه<sup>(19)</sup> إن طول نظرة التحديق ليست هي وحدها، في الواقع، ذات الدلالات والمعاني المهمة في عملية التواصل بل من المهم أيضا تحديد ذاك الجزء الذي تحدث فيه من وجه الآخر، أو يحدث فيه الآخر من وجوهنا فلهذا الجزء دلالة كبيرة وواضحة يترجمها الخلق أو ترجمها نحن بدقة.

إن طول مدة التحديق، والجزء الذي تحدث فيه هو شأن ثقافي واجتماعي تتفاوت فيه الثقافات والمجتمعات فعلى سبيل المثال، كما يقول (الن بشر)، إن الأوربيين الجنوبيين لديهم تردد تحديق مرتفع قد يكون مهيئا بالنسبة إلى الآخرين، والنظرة المهددة اليابانية هي بالعنق بدلا من الوجه أثناء الحديث. لذا يتوجب دوما أخذ الظروف الثقافية بعين الاعتبار قبل القفز إلى الاستنتاجات في حالة التحديق لأن لغة الجسد كما قلنا، محددة ثقافيا<sup>(20)</sup>.

ويأخذ التحديق أشكالاً عديدة أهمها.

أ- التحديق العملي. عندما تشارك في حوار ما وبخاصة أثناء العمل، فعليك أن تخيل وجود مثلث على جبين الشخص الآخر والحافطة على توجيه نظراتك إلى تلك المنطقة من وجهه. إن هذا الشكل من التحديق سيولد بينك وبينه جواً من الجدية، ويعطيه كذلك انطباعاً إيجابياً بمدى مساهمتك ومشاركتك بالحوار الدائر بينك وبينه. وأما إن سقطت نظراتك المهددة إلى ما دون مستوى عين هذا الآخر فسيشأ جو آخر من أجواء العلاقات بينك وبينه يسمى الجو الاجتماعي. ما المقصود بهذا الجو؟

ب- التحديق الاجتماعي. ويسود هذا النوع من التحديق في الأجواء الانصالية المختلفة غير العملية. وهذه النسبات كثيرة للغاية وتترك النظرات في هذا النوع من التحديق إلى مستوى ما دون عيني الشخص المقابل لتتركز على مساحة مثثة من وجه الشخص المقابل وهذه المرة تكون زوايا المثلث هي العينين والفم.

ج- التحديق الحميمي. يتركز النظر في هذه الحالة على العينين نزولاً إلى اللحن والأجزاء التي تحتها. وإذا كان الناظر بعيداً عن المقابل فإن المساحة مستسع لتصل إلى أسفل البطن. ويستعمل الرجال والنساء هذه النظرات لإظهار اهتمامهم بالمقابل ويرد المقابل بالنظرات نفسها إذا كان مهتماً أيضاً.

د- التحديق الجاني. تستعمل النظرات الجانبية لإظهار مدى الاهتمام أو مدى العدائية فإذا كانت هذه النظرات مقترنة بارتفاع بسيط لحواجب الفرد، أو ابتسامة خفيفة فهذه إيماء ذات دلالة على مدى الاهتمام بالآخر والسود الذي تكتنه له وتعرف هذه الإيماء أيضاً بإيماء الغزل والتودد. وأما إذا اقترنت هذه النظرات بانكماش الحاجبين وانجماهما إلى أسفل، أو تبرم الشفتين فهذه إشارة إلى العدائية أو الشك أو الموقف المخرج.

هـ- إضماض العينين: إن أكثر الناس إثارة لمشاعرنا ونحن نتواصل أو نتحدث معهم هم أولئك الذين يعمدون إلى إضماض أعينهم عندما يتحدثون وهذه الإيماءة، في جوهرها، هي محاولة من الشخص إخفاء الملل أو عدم الاهتمام الذي يشعر به أثناء ما يسمعه منا، أو لشعوره بأنه أعلى مرتبة لو مكانة منا وبالمقارنة مع معدل إصلاق العين الطبيعية بالدقيقة فإن الشخص يفلق جفنيه لمدة ثانية أو أكثر مما يعني أنه تقيب عن الانتباه وإذا ما ترافق ذلك مع إمالة الرأس إلى الخلف فهذا دلالة على مدى شعوره بالعوق علينا، أو استيائه منا<sup>(21)</sup>

#### أهمية العين في التواصل:

لما كانت منطقة العينين مصدرا مهماً لرسائل الاتصال الجسدي فقد قام المهتمون بهذا النوع من الاتصال بدراسات عديدة على أهميتها، وأوصلتهم إلى النتائج الآتية:

- 1 يستخدم الأفراد البصر والتركيز على العينين في الرغبة في الحصول على استرجاع المعلومات ومعرفة ردود الفعل لدى الآخرين، وكذلك للإصراب عن الاهتمام واستمرارية التواصل بين الطرفين والرغبة في المشاركة.
- 2 تزداد درجة تركيز العينين بين طرفي الاتصال كلما كانت المسافة بينهما أكثر.
3. يستخدم تركيز العينين وسيلة لإثارة القلق في الطرف الآخر.
4. يقل استخدام البصر وتركيز العينين في حالة الرغبة في إخفاء المشاعر الداخلية، وعندما تكون المسافة بين طرفي الاتصال قصيرة، وعندما يكون بينهما تنافس شديد، وتسود علاقاتها درجة من الفتور، وفي حالة عدم الرغبة في تنمية روابط اجتماعي.

#### وظائف التجنب البصري:

أن تنظر في اتجاه شخص بعينه له أكثر من مغزى وأن تشيح بنظرك عن شخص بعينه فهذا له أيضاً أكثر من مغزى:

1- المحافظة على توازن النظر والإشاحة لا ينظر المرسل والمستقبل إلى بعضهما بعضاً عادة طوال فترة التواصل دون انقطاع، فكأن هناك فواصل راحة لا بد منها. وتفاوت مدة التواصل وفقاً لاعتبارات مختلفة.

2- تحقيق الحرج: يصعب على شخص مدب أن ينظر مباشرة إلى صبي شخص له علاقة بهذا الحرج فالطالب الذي صبط وهو يتش أو الابن الذي كذب على والده أو الموظف الذي أعمل في أداء واجبه يصعب عليه النظر في وجه المدرس أو الأب أو المدير إن هذه الإشاحة تعبير عن الاعتراف بالذنب والتدم لاقتراحه.

3- التعبير عن اللامبالاة وعدم الاهتمام: إذا لم أكن مهتماً بشيء أو شخص فإني لا أنظر إليه وإذا كنت مهتماً به ولا أريد إظهار هذا الاهتمام فلأني أشيح بعصري أيضاً.

4- التعبير عن الغضب<sup>(22)</sup>.

التعبير الأمثل بالعيون:

إذا أردت إيصال مرادك بعينيك فاحرص على الأمور الآتية:

1- أن تكون هناك مرتاحتين أثناء الكلام مما يشعر الآخر بالاطمئنان إليك والثقة بسلامة موقفك وصحة أفكارك.

2- تحدث ورأسك مرتفع إلى أعلى حين تتواصل مع الآخرين، لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث يشعر بالضعف والهزيمة.

3- لا تنظر بعيداً عن المتحدث أو تثبت نظرك في السماء أو الأرض أثناء الحديث لأن ذلك يشعره باللامبالاة في الحديث.

4- لا تطل التحديق بشكل عرج بمن تتحدث معهم

5- احذر من كثرة الرمش بعينك أثناء الحديث لأن هذا يشعره بالقلق والاضطراب.

- الصبغ كان لمحت على سلوك ما أو فوقف سلوك آخر واللمس بهذا المعنى يوحى بالسلطة

- الطقوس: ويركز هذا المعنى على تحيات الإمتقبال أو التوديع<sup>(23)</sup>

#### 8- الدلالات الرمزية للصمت

الصمت أداة تواصل اجتماعي فاعلة ومؤثرة، لا تقل أهميتها وتأثيرها عن أهمية عناصر التواصل غير اللفظي الأخرى وتأثيراتها. فقد يكون الصمت في بعض المواقف أكثر بلاغة ودلالة من الكلام في توصيل رسائلنا التي تحمل مدى رضانا أو رفضنا أو احتجاجنا على أمر ما من الأمور أو موقف ما من المواقف ويؤدي الصمت، بهذه وسيلة تواصل اجتماعي، وظائف عديدة، أهمها.

1. إتاحة الوقت للتفكير ونهية المرسل للإرسال والمتلقي للاستماع

2. إظهار اللامبالاة.

3. استجابة للقلق أو الحجل أو التهديد.

4. توصيل المشاعر.

5. تفادي التواصل لمنع نتائج سلبية.

#### 9- الدلالات الرمزية للألوان

ترتبط المشاعر في حياتنا العادية ارتباطا مباشرا بالألوان؛ إذ تشكل الألوان أحاسيسنا، وتؤثر على مشاعرنا وعلى حالتنا النفسية. فقد اكتشف العديد من الباحثين في علم نفس التواصل وجود علاقة قوية بين الحالات النفسية التي يمر بها بعض الأفراد والألوان التي يرتدونها أو يرونها. فالخزن، على سبيل المثال، مرتبط

باللون الأسود والفرح مرتبط باللون السوردي، والبهجة باللون الأصفر،  
والطهارة باللون الأبيض. فكثيرا ما نسمع من أقوال في الثقافة العربية يومك  
أبيض توقعاً بالخير، ويومك أسود دلالة على الشر والشؤم.

ومع أن العلاقة بين المشاعر وبقية الألوان غير واضحة ومعدة بشكل دقيق في  
الثقافات المختلفة، غير أن الناس يعتقدون بوجود مثل هذه العلاقة في الثقافة  
الصينية، مثلا، نحمد أن اللون الأحمر يستخدم للاحتفالات والمناسبات العرسية، ويدل  
على السجاء. بينما يعبر اللون نفسه عند بعض القبائل من الهنود الحمر عن الهزيمة،  
ويعبر عن الرجولة (الذكورة) في بريطانيا وفرنسا، وعن الغضب والخطر في اليابان،  
وعلى الموت عند العديد من الأقطار الإفريقية.

وأما في الثقافة العربية فيرتبط اللون الأحمر بالجاذبية وتهيج الأعصاب،  
والإثارة، والشهوة واللذة والجنس، وفي حالات عديدة نرى بين الغضب، فنقول  
مثلا احمرت عينا فلان للدلالة على أنه غضب واعتزم الشر.

وأما اللون الأخضر فدلالاته المترابطة مختلفة أيضا بين الثقافات. فهو في  
الولايات المتحدة، على ميل المثال، يشير إلى الحسد. وفي اليابان فيشير إلى الطاقة  
والحيوية والشباب، وفي أيرلندا فيرمز إلى الوطنية وحب الوطن.

وأما اللون الأخضر في الثقافة العربية فهو لون له قدسيته، لأنه لباس أهل الجنة  
كما أنه يدل أيضا على التناؤل والسعادة والنضج والقوة والمطاء.

وأما اللون الأصفر، فهو لون يدل على الثراء والنش والسلطة في الصين، وعلى  
الحذر والاحتراس في الولايات المتحدة؛ في حين أن يدل على الأنوثة في معظم بلدان  
العالم.



وأما في الثقافة الإسلامية، فيدل اللون الأصفر على البهجة والسرور، لأن الصفرة، في القرآن الكريم، هي أبهج الألوان إلى النفس فقد ورد في القرآن الكريم في صورة البقرة 'بقرة صفراء فاقع لونها تسر الناظرين' كما يشير اللون الأصفر كذلك إلى النضج والعطاء والقوة. إن الأشخاص الذين يفضلون هذا اللون ويرتدونه أكثر من غيره من الألوان الأخرى فهم أشخاص يتمتعون بنفسية مرحة وفرحة وسعيدة ويمحون النكتة، ويتسمون دائماً.

وأما اللون الأزرق، فيرتبط في العديد من الثقافات الآسيوية والإفريقية بالفرح والسرور والصفاء<sup>(24)</sup> فهو في أوروبا، مثلاً، يشير إلى الصفاء والهدوء والائتزان، وفي غانا الإفريقية فيشير إلى الفرح والسرور، ويشير في إيران إلى السلية.

وأما في الثقافة الإسلامية فاللون الأزرق لون غير محبذ لباسه. فقد ورد في القرآن الكريم باعتباره لونا يشير إلى شدة الخوف والهلج: يقول الله تعالى: ﴿يَوْمَ يُفْعَلُ فِي الصُّورِ وَنَحْشُرُ الْمُجْرِمِينَ يَنْظُرُونَ إِلَيْهِمْ شَوْخًا﴾ (طه، الآية: 102-103).

وأما دلالات اللون الأبيض فهي الأخرى مختلفة بين المجتمعات. فهو لون يدل على الموت والحداد في اليابان وبعض الدول الآسيوية، وعلى الطهارة في تايلاند، وعلى المرح والإيمان والفلاح والطهارة والسلام في الإسلام

وهناك مؤشرات تدل على أن الألوان تؤثر علينا فيولوجياً فحركات النفس تزداد في وجود اللون الأحمر، وتتناقص في وجود اللون الأزرق، كما يكثر رمش العين عندما تتعرض للون الأحمر، وتتناقص عندما تتعرض للون الأزرق لقد كشفت إحدى الدراسات عن حدوث انخفاض في ضغط الدم وتحسن في الأداء الأكاديمي بعد تغيير جدران إحدى المدارس من البرتقالي والأبيض إلى الأزرق. وتؤثر الألوان أيضاً في

إدراكاتنا وفي سلوكياتنا<sup>(25)</sup>. وهذا هو الذي يدفع مصممو الإعلانات إلى استخدام الألوان المختلفة بهدف إقناع الناس والتأثير عليهم نفسياً في شراء المنتج الذي يروجون له (الإعلانات)<sup>(26)</sup>.

#### 10- ملامح المظهر العام واللباس

يعدّ مظهر الإنسان ولباسه من أهم وسائل الاتصال غير اللفظي؛ حيث يقول مظهرنا ومظهر الآخرين أشياء كثيرة عنا وعنهم، دون أن نقول شيئاً عن أنفسنا أو يقولون شيئاً عن أنفسهم. ولعل الانطباعات الأولية التي يكونها الآخرون عنا، أو تكونها عنهم، بصرف النظر عن صحتها أو عدم صحتها، هي أهم ما في هذا النوع من التواصل. واللباس (clothing) هو إحدى الوسائل التي تعطي الآخرين انطباعاً أولياً محدداً عن بلبسه. فلباس الإنسان يعبر عن نفسية صاحبه وحالات المزاجية والمشاعرية، وقيمه، واعتقاداته، واتجاهاته، ومشاعره، فضلاً بأنه يدل في كثير من الحالات عن انتماءات الفرد الثقافية والطبقية والعرقية. فانت تعرف رجل الشرطي من لباسه، والشاب الخليجي من لباسه، والسوداني من لباسه، وكذلك الرجل الذي ينتمي إلى طائفة السيخ الهندية من لباسه. وهكذا يساعدنا اللباس والمظهر العام الذي يظهر عليه الإنسان في تكوين أحكام عامة تتعلق بآرائهم وعرقيهم، والطائفة الدينية التي ينتمون إليها، واتجاهاتهم الفكرية، والطبقة الاجتماعية التي ينتمون إليها، ومكانتهم الاجتماعية أيضاً.

ومن الممكن أن يستتج الناس بعض صفاتك من ملابسك سواء أكانت استنتاجاتهم صحيحة أم خاطئة وتؤثر ملابسك أيضاً في الطريقة التي يفكر بها الناس عنك ويستجيبون لك. وهذا هو السبب الذي جعل الخبراء في مجال الاتصال ينصحون بضرورة ارتداء اللباس المناسب لإجراء مقابلات مع أصحاب العمل المحتملين.

وفي الحقيقة فإن للملبس وتناسق ألوانه وقصات الشعر والعطور وغيرها تعد من العوامل القوية التي تؤثر في عملية التواصل عبر الجسد وإيصال رسائلنا إلى الآخرين في المواقف والمناسبات المختلفة.

#### 11- دلالات الحيز المكاني، التبادلي - التباين بين الأفراد

تشكّن دراسة المسافة أو الحيز الذي يفصل بين أجسادنا وأجساد الآخرين الذين نتواصل معهم بعدا مهماً في علم لغة الجسد، علينا أن نوليّه جل اهتمامنا لما له من دلالات ومعان ذات أبعاد مهمة في هذه العملية فلكل فرد منا حيزاً نفسياً يتحرك ضمنه بارتياح وأمان، وإذا ما تم اختراق هذا الحيز لسبب أو لآخر فسيؤدي ذلك إلى شعور بالصيق والإحراج والارتباك لدى الطرف الآخر.

فكما أن للدول حدوداً جغرافية متعارف عليها، تمارس فيها سيطرتها وسيادتها، وتبسط فرقها نفوذها، وتدافع عنها إذا ما اعتدي عليها من الخارج، فللفرد أيضاً حدود خاصة به؛ إذ يشكل له حيزه الشخصي - المكاني حدوداً نفسية واجتماعية آمنة، يمارس داخلها حقه بالحركة بحرية وأمان وراحة، لا يسمح لأحد باحتراقها، أو الاعتداء عليها وإذا وقع انتهاك لهذه الحدود، فإنه يدافع عنها بأكثر من طريقة، لأن مثل هذا الانتهاك من وجهة نظره، هو اعتداء على خصوصيته.

إن العلاقات الاجتماعية الناجمة بين الأفراد تقتضي، في الحقيقة، تفاهماً ضامياً حول الحدود المادية والنفسية الآمنة لحركة أجسادهم فيها كما أنها تتطلب أيضاً تفاهماً على مدى الاقتراب أو الابتعاد المسموح به من بعضهم بعضاً في ذلك المكان؛ إذ أن عدم تعامل الفرد مع المكان المخصص له بطريقة ملائمة وصحيحة تسبب له مشكلات اجتماعية كثيرة مع الآخرين ولكن الأفراد لا يتعاملون بطريقة واحدة مع

المكان، ولا يدبرون أنفسهم فيه بطريقة متشابهة، بل يتباينون فيما بينهم تبايناً كبيراً  
ويعود سبب التباين إلى اختلاف مفاهيمهم للمكان

ولعل هذا التباين في المفاهيم هو من أهم الأسباب المسؤولة عن سوء التواصل  
بيننا وبين الآخرين ويؤكد العلماء والباحثون المعنيون بالتواصل الاجتماعي بأن كثيراً  
من المشكلات التي تقع للناس إنما تعزى، في كثير من الأحيان، إلى عدم توليتهم  
باختيار المسافة المناسبة التي يجب أن تفصل بين أجسادهم وأجساد الآخرين في المكان  
الذي يجمعهم معاً. أي أن هؤلاء الأفراد لا يتقيدون بالمسافة الخاصة المفترضة لحركة  
أجسادهم، والمسافة الخاصة المفترضة بحركة أجساد الآخرين في ذلك المكان ولعل  
سبب هذا الانزعاج والتوتر في العلاقة هو الاعتناء على خصوصية المكان المخصص  
للآخر، تلك الخصوصية التي تعد حاجة من أهم الحاجات النفسية التي يحرص الفرد  
على حمايتها والحفاظ عليها بشكل دائم.

إن حاجة الفرد النفسية إلى الخصوصية تجعل حرصاً في معظم المواقف  
الاجتماعية، أو ربما جميعها، على أن يبقى قدراً معقولاً من المسافة بينه وبين الآخرين  
تفصله عنهم في هذه المواقف، وكأنها فقاصة هواء غير مرئية، حسب تعبير  
هول (Hall, E)، يحملها معه أينما ذهب، لتحول دون اقتراب أجساد الآخرين من  
جسده اقتراباً يشعره بالضيق والتوتر<sup>(27)</sup>.

وهكذا، إذاً، فإننا نجد بأن المكان عنصر مهم في التواصل مع الناس على الرغم  
من أننا نادراً ما نتبه لهذا وحتى نلوك دلالات للمسافات التي يجب أن تفصل أجسادنا  
عن أجساد الآخرين مستزودك بهذه الدلالات حتى لا ترتكب أخطاءاً أنت في غنى  
عنها. وفي هذا الصدد يقدم الباحثون المعنيون بالمسافات التي من الواجب أن تفصل

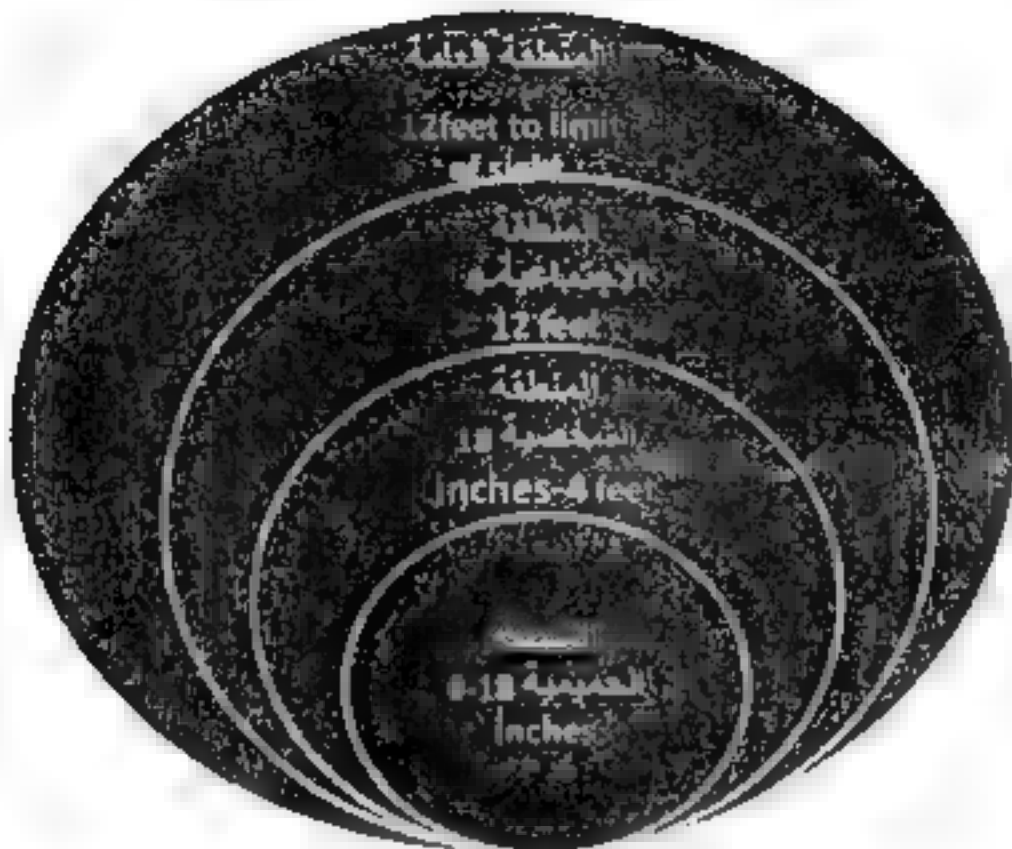
يتنا وبين الآخرين في مواقف التواصل الاجتماعي، وبخاصة (ادوارد هول) أحد علماء التواصل المكاني، إلى أربعة أنواع، هي<sup>(20)</sup>:

أ- المسافة الحميمة (Intimate Distance): وهي مسافة لا تتعدى ثمانية عشر إنشا. وهي تدل على الود الذي يجمع بين طرفي الاتصال، وعلى الحميمة التي تميز علاقاتها، وهي المسافة التي تجمع بين الأزواج، أو الوالدين، أو الأخوة أو الأخوات أو الأصدقاء القريبين للغاية من بعضهم.

ب- المسافة الشخصية (Personal Distance): إنها مسافة تشير إلى العلاقة الشخصية. وتقدر هذه المسافة ما بين ثمانية عشر إنشا إلى أربعة أقدام. ويقف عندها الأشخاص المعروفون لبعضهم مثل الحضور في حفلة تخرجك من الجامعة، أو حملة حرس لصديق أو قريب لك. وغالباً ما تسمى هذه المسافة باللقاءات الودية بين الناس.

ج- المسافة الاجتماعية (Social Distance): وهي المسافة التي تفصل بين الناس وتكون حدودها ما بين أربعة أقدام إلى اثني عشر قدماً. وتتوجب هذه المسافة وجود حاجز بين المجتمعين، كطاولة أو مكتب ليدل هذا الحاجز على أن العلاقة بين هؤلاء الأفراد هي علاقة غير شخصية. وغالباً ما نشهد هذه المسافة في المناسبات الاجتماعية والمستويات الإدارية التي تسودها علاقات سطحية غير معنقة مع الآخرين.

د- المسافة العامة (Public Distance): وهي تلك المسافة التي تزيد على اثني عشر قدماً، وهذه هي المسافة المريحة التي تختارها عندما نتوجه بالكلام إلى جمع صغير وتدل هذه المسافة على تدني مستوى التبادل والتعامل بين الناس، كما أنها تدل على فارق المكانة والمركز (انظر الشكل التوضيحي 1).



الشكل 1

ومع أن الحيز الشخصي - المكاني الذي يفصل بين أجسادنا وأجساد الآخرين تتحكم فيه عوامل كثيرة -، كموضوع الحديث الذي يدور بيننا وبينهم، وطبيعة العلاقة التي نجتمعنا بهم، والحالة الشاعرية والعاطفية لكليهما في أثناء التواصل، والظروف الطارئة التي قد نختتم علينا درجة معينة من القرب أو البعد، إلا أنه ينس في جوهره مفهوما ثقافيا، تحلده ثقافة المجتمع؛ إذ تحدد الثقافة لأفرادها مدى المسافة أو الحيز المكاني المناسب اجتماعيا والمقبول أخلاقيا لاقترابهم، أو ابتعادهم، عن بعضهم بعضا وفي هذا الصدد، يقول هولز: «إننا نتعلم قواعد الاقتراب من المحيط الاجتماعي الذي نعيش فيه، حيث تحدد هذه القواعد البعد المناسب بين الناس في مواقف الحياة اليومية المتعددة، والمسافة المناسبة للتعاقب بينهم أيضا وتختلف هذه القواعد من ثقافة

إلى أخرى، ومن طبقة اجتماعية إلى أخرى، كما أنها تتباين من قطاع اجتماعي إلى آخر ضمن الثقافة الواحدة.

وهكذا يمكن القول بأن نجاحنا في التواصل مع الآخرين من خلال لغة أجسادنا تعتمد في الأساس على استنباط مفاتيح أو دلالات كل عنصر من عناصر الجسد التي نستخدمها من أجل توصيل رسائلنا إليهم

## دلالات التواصل عبر الجسد

الاتصال عبر الجسد	الدلالات
<b>1- تعابير العينين والوجه</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اتصال العين لفترة طويلة:</li> <li>- اتصال العين لفترة قصيرة:</li> <li>- عدم ثبات العين:</li> <li>- لا اتصال بالعين:</li> <li>- حركة العين من أعلى إلى أسفل:</li> <li>- حركة العين من أسفل إلى أعلى:</li> <li>- إشارة العين:</li> <li>- النظر إلى المستقبل:</li> <li>- تلميح الجفن أو الجبهة:</li> <li>- التمسيد على العين:</li> <li>- ميل الرأس قليلاً إلى الجانب:</li> <li>- تلميح الرأس قليلاً إلى الأمام:</li> <li>- ترك العين:</li> <li>- تلميح النظرات:</li> <li>- النظر إلى أعلى أو إلى أسفل:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاحتمام أو الإبهام</li> <li>الحجل أو اتحام الأمن</li> <li>التفرد بفعل أو كمال في مكان آخر</li> <li>التفكير، الحزن أو القصور</li> <li>الانطواء</li> <li>الحزن</li> <li>الخلاف، أو القهقهة المجرم</li> <li>لا يوجد اهتمام</li> <li>التشتت، والتعب</li> <li>الانقياد القليل</li> <li>الاعتماد</li> <li>الاستعداد للهجوم</li> <li>الاحساس بالتعب</li> <li>التفهم على التكرار - إشارة إلى عملي عطفية - عجل تكرار -</li> <li>شيق - إرادة إنهاء التحدث شيق - سرود - عجل</li> </ul>
<b>2- اليدين والأصابع</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التمسك بالشر أو الألف:</li> <li>- التمسك بالكرسي:</li> <li>- التمسك بالأشياء:</li> <li>- الأصابع مطوية على شكل علامة:</li> <li>- اليدين مطاطتان خلف الظهر:</li> <li>- الأيدي في الجيوب:</li> <li>- الأصابع على الفم:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إشارة إلى قلق</li> <li>عدم اليقين ودرجة عالية</li> <li>إشارة إلى الخوف</li> <li>الانفتاح أو التفتير والتفكير</li> <li>الحزن أو عدم التأكد</li> <li>ازدراء أو عدم اهتمام</li> <li>التفكير في المشكلة</li> </ul>





الرجل السليم  
43



الرجل القوي



Figure 6 The beautiful woman



Figure 7 The woman who is beautiful



Figure 8 The man who is beautiful



وطفة خلفه والسر



وحج الايمان للاعلى



وحجة مسك المربع



الحسن الإنصات



الملل



فرك العين



تقسم الشيء بالأقسام



الليل



مهمو حه تقسيم - قرار - ملق



مجموعة قسم / قرار



لواحد لالكار السمية

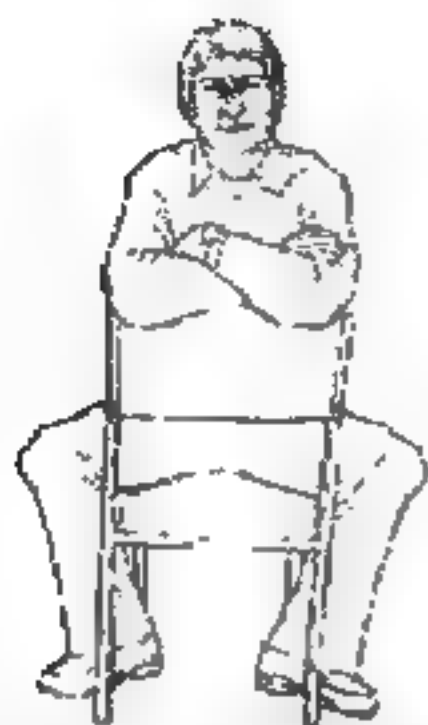


كاشف، كاشف، كاشف، كاشف



مجلس الاستاذات والبرامج





الجلوس المعكوف على الكرسي



وضعية القدمين  
المتشابكة





Figure 57 The ear scratch



Figure 58 The neck scratch



Figure 61 Extension



Figure 62 Interlocked fingers



Figure 161. Man sits on chair, head is bowed, hands on knees

Figure 162. Man sits on chair, head is bowed, hands on knees, looking down







## مراجع الفصل

- 
- (1) ديميد بروتون (1997) أنثروبولوجيا الجسد والحداثة، ترجمة محمد حرب صاصيلا بيروت المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- (2) حسني عبد العظيم (2011) ميشيل فوكو وتأسيس مؤسسيولوجيا الجسد الحرار التمديد- العدد 3355
- (3) Hegstrom, T (1979). "Message Impact. What Percentage is Nonverbal?" In Western Journal of Speech Communication. 43. Spring:134-142.
- (4) Mehrabian, A(1981). Silent Message: Explicit Communication of Emotions and Attitudes. Second Edition. Belmont- Calif:Wadsworth.
- Mehrabian, E. (2007) Nonverbal Communication. New Jersey: Ardine.
- (5) Knapp, M L. (1978). Nonverbal Communication in Human Interaction. Second Edition. New York: Holt,Rinehart and Winston
- (6) Hybels ,S and Weaver ,R. (2001). Communicating Effectively. Boston Mc Graw-Hill:
- (7) المرجع السابق
- (8) للمرجع السابق
- (9) آل بير (1997) لغة الجسد. تعريب سمير شيعاتي بيروت. دار العربية للمعلوم.
- (10) المرجع السابق.
- (11) المرجع السابق.
- (12) المرجع السابق.
- (13) Stewart J and Carole Logan(1988). Together. Communicating Interpersonally. Forth Edition. New York. McGraw-Hill Inc..

- 
- (14) ألن ييز- مرجع سابق.
- (15) المرجع السابق.
- (16) المرجع السابق.
- (17) المرجع السابق.
- (18) Cherry, K. (2012). Types of Nonverbal Communication. Retrieved from <http://psychology.about.com/od/nonverbalcommunication/a/nonverbaltypes.htm>  
وانظر كذلك.
- Mehrabian, E. (2007) Nonverbal Communication. New Jersey: Aldine.
- (19) ألن بيل، مرجع سابق.
- (20) ستيوارت (1988)، و كارول توفان، مرجع سابق.
- (21) المرجع السابق.
- (22) Pearson, J and Edward Nelson (1994). Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication. Sixth Edition Madison: Brown And Benchmark.
- (23) ستيوارت، و كارول توفان، مرجع سابق.
- (24) إحمد إسماعيلي علوي (2013) التواصل الإنساني دراسة لسانية. عمان دار كنوز المعرفة العالمية للنشر والتوزيع.
- (25) Kaiser, S. (1990), The Psychology of Clothing: Symbolic Appearance in Context. Second Editions. Macmillan: New York.
- (26) Arns, W.F., and Courtland L. Bovee (1994) Contemporary Advertising. Fifth Edition. Illinois: IRWIN
- (27) Hall, E. (1966). The Hidden Dimension. Garden City: New York, Doubleday.
- (28) المرجع السابق.



الطريق الثاني

الطريق الثالث والرابع

## الفصل السادس

### الوعي بالذات والبوح للآخر

#### مقدمة

أولاً، الوعي بالذات: ضرورة ذاتية واجتماعية

- الوعي بالذات: عملية ارتداد إلى العضامات الجوانبية
- إطلالة على الذات من نافذة جوهاري
- كيف نكتشف ذاتنا العمياء
- كيف نكتشف الذات المقنعة

ثانياً، البوح للآخر: تواصل من نوع خاص

- نظريات البوح
- العوامل المؤثرة في عملية البوح
- إرشادات لتشجيع عملية البوح
- البوح: المخاطر والفوائد

#### المراجع

## الفصل السادس

### الوعي بالذات والبروح للأخر

"رحم الله امرأته الذي ألقى عيني"

همز بن الخطيب

#### مقدمة

تبدأ الخطوة الأولى في النجاح في كثير من مجالات الحياة، بما في ذلك التواصل مع الآخرين، بمعرفة المرء لذاته، ووعيه بها (Self Awareness) فمن لا يعرف نفسه/ذاته، سيكون من الصعب عليه التواصل بفاعلية، واقتدار مع الآخرين، وقد لا يكون بمقدوره أيضاً إقامة علاقات ودية ودافئة معهم.

ومع ذلك، فمن حين نتواصل مع غيرنا من الناس، فإننا في كثير من الحالات لا نكون على وعي بكل ما نقوم به من أفعال، أو يصدر عنا من أقوال أو سلوكيات غير أن عدداً ليس بقليل من الأفراد يدعي بأنه يعرف كل شيء عن نفسه، أو ذاته، وهو ليس بحاجة إلى المزيد من معرفتها، أو الوعي بها. ولكن هذا الإدعاء، يُجافي الحقائق العلمية؛ إذ تُبين نتائج العديد من الدراسات التي قام بها الباحثون في مجال الوعي بالذات، أن عدداً كبيراً من الناس تجهل الكثير عن ذواتها، ولا تعي جوانب عديدة منها، مما يجعلهم يهرون بمشكلات عديدة يومية. لذا، يتوجب علينا أن نعني ذواتنا، ونستكشف ما خفي منها، حتى نتجنب ما قد يعترضنا من مشكلات في شتى مناسحي حياتنا اليومية.

## أولاً: الوعي بالذات: ضرورة ذاتية واجتماعية

لم تكن صرخة الفيلسوف اليوناني سقراط: 'أيها الإنسان اعرف نفسك'، سوى صرخة تؤكد على أهمية اكتشاف الفرد لذاته، وضرورة الوعي بها، ذلك أن مثل هذه العملية ضرورة تقتضيها إقامة العلاقات الناجحة بيننا، وبين الآخرين. فمادام يعني مفهوم الوعي بالذات؟

يشير هذا المفهوم إلى إدراك الفرد لشخصيته إدراكاً واضحاً، ومعرفة كاملة لكل ما فيها من أفكار، ومشاعر، وانتماءات، وعواطف، واعتقادات، وعادات سلوكية. ويتضمن هذا الإدراك، معرفة دقيقة لنقاط القوة والضعف في شخصية الفرد. كما يعني هذا المفهوم أيضاً الانتباه المركز والإدراك الدقيق للذات بكل ما فيها من حالات داخلية يعيشها الفرد<sup>(١)</sup>. وإذا ما دققنا النظر في هذا المفهوم لوجدنا بأنه ينصب على الأبعاد الآتية من شخصية الفرد:

- ملاحظة الفرد لمشاعره وعواطفه وأفكاره
- قدرة الفرد على فهم هذه المشاعر والعواطف والأفكار
- إدراك الفرد للقيم والمبادئ والأهداف الأساسية التي يتوجب عليه أن يهتدي بها في الحياة بشكل عام وفي تواصله مع الآخرين بشكل خاص.
- وفي ضوء ما سبق، يمكن القول: إن عملية وهي المراد بذاته ضرورة ذاتية، واجتماعية، على قدر كبير من الأهمية بالنسبة له. وتتضح مثل هذه الأهمية في الجوانب أو المجالات الآتية:
- توجيه الفرد الوجهة الصحيحة في أثناء تواصله وتفاعله مع الآخرين.
- تحكم الفرد بعواطفه بطريقة ملائمة، بحيث لا يكتسب هذه المشاعر ولا يترك لها العنان لتحرفه عن جادة الصواب.
- تثبيت علاقاته مع الآخرين.
- تطوير شخصيته ونموها والارتقاء بها.



- تحسين أداء الفرد وصقل مهاراته في المجالات المختلفة.
- تجنب العديد من المشكلات الشخصية والاجتماعية في جوانب عديدة من الحياة
- النجاح في الحياة بشكل عام.

### الوعي بالذات: عملية ارتداد إلى الفضائل الجوانية

ليست الوعي بالذات، في حقيقته، سوى عملية يرتد فيها الفرد إلى فضائله الجوانية، أي عالمه الداخلي ليزيد استبصاراً ومعرفةً ودرايةً بهذا العالم الخفي، الذي يجهل الكثير عنه. وهنا نوضح لك كيف تكون هذه العملية: تخيل أن مدرراً للسواقة يدربُ شاباً لأول مرة على قيادة المركبة. ففي كل مرة يخرج معه للتدريب يطلب منه أن يركز انتباهه على العالم الخارجي بكل ما فيه من مشيرات: كل شيء عشي أو يسير على الشارع، سواء من مركبات أو أشخاص، كما يطلب منه أن يركز انتباهه على اتجاهات السير: اليمين واليسار، والخلف والأمام، والجوانب. ثم يطلب منه كذلك أن ينتبه جيداً إلى الإشارات الضوئية، ويفهم دلالاتها، فيقف عند رؤيته الضوء الأحمر، ويتابع سيره عند رؤيته الضوء الأخضر، ويطلب منه كذلك أن ينتبه جيداً إلى إشارات الطرق والشواخص المروية والتظيد بها، ويحسب مزايا المركبة، وإعطاء الإشارات الملائمة لانتهاء حركته حتى يفهمها الآخرون الذين يسوقون مركباتهم وتطول عملية أوامر مدرب السباقة، ولرشاداته، لهذا السائق في التعامل مع المركبة في أثناء السباقة ليتسنى له النجاح بالسير، والتحكم بالمركبة، وتجنب حوادث السير قدر المستطاع وكلما اتقن السائق هذه التعليمات كان ضبطه للمركبة سليماً ودقيقاً، يحول دون ارتكابه لبعض مشكلات السباقة.

ما علاقة هذا بعملية ارتداد الفرد إلى فضائله الداخلي الجوانية؟ لا تختلف عملية الوعي بالذات في جوهرها، عن عملية سباقة المركبة كما ورد في المثال السابق، سوى في أمر واحد وهو أن تركيز السائق في سباقة المركبة يكون موجهاً نحو العالم الخارجي بكل تفاصيله، وروصد كل ما فيه من أشياء، ومعرفة دلالاتها، وعلاقتها بالسباقة. وأما

عملية الوعي بالذات فتركيز الفرد يكون موجه نحو عالمه الداخلي، أي إلى أصمق الذات؛ إذ تتطلب منه عملية الوعي بالذات، أن يركز اهتمامه كله على عالمه الجسدي بكل ما فيه من مشاعر وأحاسيس وأفكار واتجاهات واعتقادات وصادات وقيم، ومصادر قوة أو ضعف. فكلما عرف الفرد هذا العالم زادت فرص نجاحه في التعامل مع الناس وقلت مشكلاته معهم. وإذا ما قام بذلك فسوف لن يسمح لاعتقاداته الخاطئة أن تسيطر عليه، وسوف لن يسمح لاتجاهاته السلبية أن تستمر كما كانت عليه قبل أن يتكشفها. كما إنه في الوقت نفسه سوف يعمل على تعزيز الجوانب الإيجابية من مشاعره، وعواطفه، واتجاهاته، وبنمي عاداته، وأفكاره، الإيجابية وهكذا يحمو الفرد وتطور شخصيته وتتقدم في المجالات المختلفة وهذا هو، في الحقيقة، الهدف النهائي من وراء وهي الفرد بذاته ولستكتشافه لها.

### إطلالة على الذات من نافذة جوهاري

تعد نافذة جوهاري (Johan Window) من أهم الطرق التي يمكن أن نطل من خلالها على دواتنا، لمعرفة كل ما فيها من خبايا، وأسرار، وأفكار، ومعلومات، واتجاهات، واعتقادات. ووفقا لجوريف وهاري (Josef and Harrington)، صاحبها هذه النظرية، فإن ذات أي فرد منا تتكون من أربعة أجزاء، هي: (انظر الشكل 1)



(الشكل 1): نافذة جوهاري

- الذات المفتوحة. (Open Self). وتشمل هذه الذات أشياء يعرفها الفرد عن نفسه، ويعرفها الآخرون عنه أيضاً.
  - الذات العمياء (Blind Self). وتشمل أشياء لا يعرفها الفرد عن نفسه، ولكن الآخرين يعرفونها عنه.
  - الذات الذات المقنعة (Hidden Self). وتحتوي على أشياء يعرفها الفرد عن نفسه، ولكن الآخرين لا يعرفونها عنه.
  - الذات المجهولة أو اللاواعية (Unknown Self) وهي ذات تحتوي على أشياء لا يعرفها الفرد عن نفسه، وكذلك الآخرون. فهم أيضاً لا يعرفونها.
- وستقوم بشرح مفصل لكل ذات من هذه الذات:

#### الذات المفتوحة،

وتشمل هذه الذات، المعارف، والمعلومات، والأفكار، والرغبات كلها، التي يعرفها الفرد، عن نفسه، ويعرفها الآخرون أيضاً عنه: (اسمه، ولون بشرته، وجنسه، وانتماءاته السياسية، والدينية، ومكان سكته وعاداته وهواياته وقيمه واتجاهاته) ويختلف حجم هذه الذات لدى الفرد وفقاً للموقف، ووفقاً للشخص الذي يتواصل معه لبعض الأشخاص، على سبيل المثال، يعملوننا نشعر بالارتياح، ويشجعوننا على التواصل معهم، لذلك فإننا نفتتح ذاتنا على مصراعها أمامهم، وفي الوقت نفسه فإننا نفضل أن نحفظ بمعظم ما في ذاتنا مغلقة أمام الذين لا نقدرهم، أو لا نحترمهم، أو لا نعرفهم بقدر كافٍ، أو الذين لا يسمحون لنا أن نفتتح أنفسنا أمامهم.

ويرى جوزيف هاري بأنه كلما كانت مساحة هذا الجزء من الذات كبيرة وواسعة، كان تفاعلنا مع الآخرين سلساً وسهلاً، لأننا نعرف كل ما يصدر من هذه الذات. وكذلك الآخرون، فهم بدورهم يعرفون هذا الذي يصدر عنا. وهكذا، فإن الذات المفتوحة هي التي تسمح لنا بأن نتواصل بسهولة وبسر مع الآخرين، وتجنبنا الوقوع في مشكلات معهم<sup>(2)</sup>.

المختلفة ولك أن تتخيل في هذه الحالة ما حجم المشكلات التي قد يتسبب فيها عدم معرفة كل طرف منهما بالآخر.

#### الذات العمياء:

وتسمى هذه الذات بهذا الاسم لأنها تحتوي على أشياء، وسلوكيات، ومعتقدات، تتعلق بالفرد لا تكون لديه معرفة بها، ولكن الآخرين الذين يتواصلون معه يعرفون ذلك عنه (الأهل الأصدقاء، زملاء العمل، زملاء الدراسة، أو غيرهم، ممن يتواصل معهم بشكل دائم).

وتفاوت حجم هذه الذات بين الأفراد. فبعضهم لديه ذاتا عمياء كبيرة وراسخة، أي أنه يجهل الكثير عن ذاته، ولا يمي ما يصدر عنها، من أفعال، أو سلوكيات، أو تصرفات، أو عادات، وبعضهم الآخر لديه ذات عمياء صغيرة وضعيفة، أي أنه يمي الكثير عن نفسه، وبالتالي فإنه على وعي كبير بما يصدر عنه من أفعال. بمعنى آخر، هناك علاقة كبيرة بين الذات العمياء، والذات المفتوحة التي تحدثنا عنها قبل قليل؛ إذ كلما كبرت مساحة الذات العمياء قلّت مساحة الذات المفتوحة، وحجمها، وكلما صغرت مساحة الذات العمياء، كبرت مساحة الذات المفتوحة<sup>(3)</sup> وهذه الذات، هي المسؤولة إلى حد كبير عن كثير من مشكلات تواصلنا مع الآخرين، بسبب جهلنا، وعدم وعينا، بما يصدر عنا من هذه الذات. إن هذه الذات هي التي بحاجة إلى زيادة وهي الفرد بها ومعرفتها أكثر من أي ذات أخرى من ذواته.

#### الذات المقنعة:

تحتوي هذه الذات على أشياء، ومعلومات، وأسرار كثيرة، يعرفها الفرد عن نفسه، ولكن الآخرين لا يعرفونها عنه. وقد يبدو للوهلة الأولى بأن حفاظ الفرد على هذه الأسرار، أو المعلومات، أو الحقائق وإخفائها عن الآخرين، هي أمر يخصه وحده. فمن حقه أن لا يطلع الآخرين على أسرار، والمعلومات التي تتعلق به، أو بالآخرين الذين اهتموه عليها.

صحيح أن هناك معلومات تخص الفرد وحده، أو أسرته، أو عمله. وعليه، فإنه لا يريد أن يطلع الآخرين عليها، لأن مثل ذلك الإحشاء لا يفسد علاقاته بالآخرين أو يسيء إليها. ولكن إذا كان إخفاء هذه المعلومات التي يحوزته ذات علاقة بالآخرين أو أنفسهم، فإن إخفاءها عنهم وحكم إطلاعهم عليها، يترتب عنه العديد من المشكلات معهم

#### الذات المجهولة/اللاواعية:

مثل الذات المجهولة، المعلومات، أو الأفعال، أو التصرفات، أو الاتهامات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعيها. وكذلك الآخرون، فهم لا يعرفون تلك الأمور عنه أيضا وبالفعل فإن الفرد لا يكون على علم أو معرفة بوجود مثل هذه الأمور في هذه الذات. ولكن بإمكان الطبيب النفسي اكتشافها، ومعرفة أكثر من طريقة: (التنويم المغناطيسي مثلا، زلات اللسان، أو بواسطة الأحلام). ونسوق المثال التوضيحي الآتي على ذلك: كانت فتاة في العشرين من عمرها تصرخ بصوت مزعج للغاية في أثناء نومها فحين كان أهلها يستفسرون منها في الصباح عن أسباب صراخها، تجهلهم بأنها لا تعرف، ولا تعلم بأنها تصرخ وقد تكرر صراخ الفتاة أكثر مرة، وفي الوقت نفسه من الليل (الساعة الثانية عشرة ليلا)، مما دفع بأهلها إلى مراجعة طبيب نفسي لمعرفة أسباب الصراخ. وبعد فحص الطبيب النفسي الدقيق لها، تبين أن تلك الفتاة، كانت قد تعرضت لمحاولة قتل وهي طفلة في الخامسة من عمرها، حين دخل لص من خرقتها لسرقة بيت أهلها، وهم بقتلها إذا صرخت، لأن صراخها سينبه أهلها وتحت التهديد بالقتل كبشت الطفلة رغبتها بالصراخ ولكن هذه الرغبة انصهت من نفسها في أحلام الفتاة بعد خمسة عشرة سنة أي حين كانت الفتاة بالعشرين من عمرها.

## كيف نكتشف ذاتنا العمياء

إن معرفتنا بذواتنا، ووعينا بها عملية تفاعل مستمرة، فكلما زاد التعامل بيننا وبين الآخرين زاد تفهمنا، ومعرفتنا بذواتنا. فكيف نتعامل مع الذات العمياء؟ أهني كيف نكتشف الجزء المعتم من ذاتنا؟ هناك خطوات عديدة علينا اتباعها، وهي كما يلي:

### 1- الاعتراف بوجود ذات عمياء

الكثير منا لا يعترف بأن لديه ذاتا عمياء، ويدهي بأنه يعرف نفسه خير معرفة صحيح أنه لا أحد يعرفك أكثر من نفسك، ومع ذلك هناك جوانب كثيرة من ذاتك أنت تجهلها، فاعترف بوجودها، ولا تبالي في ادعائك بمعرفة نفسك. فهناك أشياء كثيرة يعرفها الآخرون عنك. وقد تندم على السماحها.

### 2- الرغبة في معرفة هذه الذات

لا يكفي اعتراك بوجود ذات عمياء لديك بأنك ستكتشفها، بل يجب أن تكون لديك الرغبة، أو النية، أو الاستعداد لتقبل ما يقوله لك الآخرون عن هذه الذات.

### 3- الاستماع لما يقوله الآخرون

يمكننا أن نعرف الكثير من ذاتنا/ أنفسنا بإيمان النظر بما يقوله الآخرون عنا على شكل تلميحات، أو تعليقات، أو انتقادات، فمثل هذه التعليقات أو الانتقادات، لا يقولها الآخرون بقصد الإساءة لنا، وإنما هي تعليقات حقوية، وعابرة، وغير مقصودة. ومع ذلك، يمكن الاستفادة منها إلى حد كبير في عملية وعينا بذواتنا. افترض أنك سمعت أكثر من صديق، وفي أكثر من مناسبة، أو موقف، يقول لك في يوم من الأيام أحد العبارات الآتية:

- يا أحمق يكفي خروء

- لماذا كل هذا الغرور؟

- لماذا تسؤلة الحال؟

- يا اخي ما في أحد يعرف غيرك؟

- أنت هو من يفهم فقط بهذه الأشياء؟

ماذا تعني هذه التعليقات؟ وكيف يمكن الاستفادة منها؟ إنها تعني بأن صفة  
التعالي، أو الغرور، صفة موجودة لديك، دون علمك بها، وهي المسؤولة عن عدم  
ارتياح الآخرين منك. فماذا عليك أن تفعل في هذه الحالة؟ عليك أن تتأكد من حقيقة  
ما سمعت، أي انتقل إلى الخطوة التي تليها، وهي:

4- الاستفادة مما سمعت:

وهذا يعني أنه يتوجب عليك أن تسأل الآخرين ممن تتق بهم عن تلك الصفات  
التي سمعتها من الآخرين على شكل تعليقات أو تلميحات أو انتقادات (الغرور في  
هذه الحالة)

5- سكن حذرا في طريقة السؤال:

إذا ما قمت بسؤال الآخرين (الأصدقاء/ المعارف/ المقربين/ زملاء العمل) عما  
سمعت من خصائص، أو ملاحظات، فتجنب أن تسألهم أسئلة تتعلق بشخصيتك، بل  
اسألهم عن سلوك ما قمت به في موقف ما من المواقف التي مررت بها، أو اسألهم عن  
تصرف ما تصرفته في موقف ما، أو اسألهم عن سلوك ما سلكته إزاءهم. فإذا سألتهم  
عن شخصيتك، فهناك احتمال كبير أنهم لن يكونوا صادقين، أو صريحين معك.  
فالناس تتجنب تقييم الفرد أو شخصيته، ولكنها لا تخشى من أن تقيم أفعالك، أو  
سلوكائك أو مواقفك.

6- الاستفادة من استجابات الآخرين /التفذية المرتدة:

إذا أجمع أكثر من صديق لك على وجود تلك الصفة لديك (الغرور)، فاعلم أن  
تلك الصفة موجودة لديك حقا فلا تكابر، ولا تصبهم، ولا تأخذ منهم موقفا دفاعيا،

أو هجومياً، ولا تتهمهم بأنهم غير صادقين، أو أنهم يكرهونك، أو أنك تعرف نفسك أكثر منهم. كل هذا لن يجديك، ولن يفيدك في شيء، إذا ما أردت إصلاح امرك، وإنارة الجانب المعتم من ذاتك العمياء، ذلك لأن هذا الاجماع جاء من أصدقاء لك يعرفونك جيداً، وليس بنيتهم الإساءة إليك أو التقليل من قدرك ومكانتك

7- اقبل ما يقوله الآخرون:

إذا ما أجمع أصدقاؤك، أو معارفك، أو زملاؤك، على صفة ما فيك، فقبل ذلك، وتعامل معه على أنه فعل خير لك، ومن شأنه أن يعمل على تطوير شخصيتك.

8- أشكر من قدم لك النصيحة:

اشكر كل من أسهم بتقديم ملاحظات، أو تعليقات لك، عملت على إضاءة جانب معتم من جوانب شخصيتك (ذاتك العمياء)، وتذكر قول سيدنا عمر ابن الخطاب رضي الله عنه: رُحِمَ اللهُ امرأً أهدى إليَّ سيئاً.

### كيف نكتشف الذات المقنعة عند الآخرين

شأن هذه الذات شأن الذات العمياء. فكلاهما له تأثيراته السلبية على عملية التواصل الاجتماعي بيننا وبين الآخرين. وفي حالات كثيرة تفرق تأثيرات الذات المخبوءة، أو المقنعة على العلاقات الاجتماعية بين الناس تأثيرات الذات العمياء، ذلك أن ما يصدر منها، يكون مقصوداً من طرف الفرد، في حين ما يصدر من الذات العمياء لا يكون الفرد عالماً به.

وحتى تتبين لك خطورة الذات المقنعة على العلاقات الاجتماعية، نرجو منك أن تأمل الحالات أو المواقف الآتية:

- يتقدم شاب لخطبة فتاة، وكان قد أنفى عنها زواجه السابق من فتاة غيرها، بحجة أن ذلك أمر يخصه ماذا ستكون ردة فعل الفتاة في المستقبل حين ستعلم بذلك؟ وكيف سيكون موقف الشاب حين تعلم خطيئته بالأمر؟



- يتقدم شاب لخطبة فتاة تعاني من الحُكم، وبعض المشكلات الصحية الأخرى، دون أن تخبره بذلك، بحجة أن الأمر يتعلق بها، وهو سرٌّ من أسرارها الخاصة هل لك أن تتصور المشكلات التي ستواجهها حين يكشف الأمر؟

- يكشف مدير شركة ما أن أحد موظفيه، كان قد أحفى عنه أمراً يتعلق بصميم عمله عند مقابلته للعمل في وظيفة كانت قد أعلنت عنها تلك الشركة ما المشكلات المتوقعة بينهما حين يتم اكتشاف الأمر؟

- يوهّد شاب خطيبته بأن يسكنها في المكان الذي تريدة في المدينة التي يسكنان بها. ولكنها تكشف بعد الزواج بأنه يريد أن يسكنها مع أهله ما المشكلات المتوقعة أن تحصل معهما في هذه الحالة؟

- تكشف فتاة بعد زواجها بأن زوجها لا يعمل، وإن كل ما كان يصرفه عليها في أثناء فترة الخطوبة كان يستعيره من أصدقائه، في حين أنه كان يقول لها حين كانا خاطبين بأنه يعمل مديراً لمؤسسة كبيرة براتب عالٍ، ومعه من النقود ما يكفي لعيشهما براحة ويسر. ما ردة فعل الفتاة في هذه الحالة؟

- يطلب زوج من زوجته أن تقلع عن التدخين، وأن ترتدي الحجاب أيضاً، وذلك بعد زواجهما بفترة قصيرة لأنه لا يحب النساء المدخنات، وغير المحجبات. في حين أنها كانت قدخن أمامه حينما كانا خاطبين، وكان هو الذي يشعل لها السيجارة ويعمل لها الأرجيلة، أو الشيشة، في كثير من الحالات، وكان يتباهى بذلك أمام أهلها، وأصدقائه. كما أنها كانت أيضاً غير محبة طيلة فترة الخطوبة. ماذا تتوقع أن تفعل الفتاة بعد أن صارحها زوجها بأنه لا يحب المدخنات ولا النساء غير المحجبات؟

صحيح أن ما جاء في بعض هذه المواقف يُعدُّ أمراً خاصاً بأصحابه، كما قد يبدو للوهلة الأولى. غير أنها في الحقيقة خلاف ذلك! فهي تتصل بالآخر، وتتعلق به لأن هناك علاقة تجمع بينهما (الخطوبة) فنجاح علاقتهما في المستقبل تعتمد على

مدى معرفة كل منهما للآخر فإذا ما اكتشف الطرف الآخر لاحقاً المعلومات أو الأسرار التي أخفاها عنه الطرف الأول فإن العلاقة بينهما سيئتها الكثير من المشكلات، وقد تؤول إلى العشل.

ولك أن تتخيل فداحة الأخطار على هلاتنا الشخصية والزوجية والاجتماعية والمهنية بسبب الذات المقتعة. أليس فسح الخطوية أو الطلاق هو أحد هذه النتائج؟ أليس طرد الموظف من عمله بسبب إخفائه بعض المعلومات التي كان يتوجب عليه تقديمها للشركة حين تقدم للعمل فيها والمتعلقة بشهاداته العلمية ومؤهلاته هو أحد هذه النتائج أيضاً. وقس على ذلك بقية الامثلة السابقة. لماذا نفعل أو كيف نكتشف ما يخفيه هنا الآخرون من أسرار ومعلومات وبيانات ومعارف تصدر من هذه الذات وتؤثر علينا وعليهم تأثيراً كبيراً؟ هناك أكثر من طريقة نكتشف فيها ما يخفيه عنا الآخرون. اتبع ما يلي:

1- راقب/راقبي سلوك الآخر، دون أن نشعره بذلك؛ لنرى مدى الاتساق، أو التناقض بين ما يقوله/تقوله لنا، وبين ما يفعله/تفعله (كالبخل مثلاً).

2- ضح الآخر في مواقف مختلفة، وعلى فترات متباعدة في أثناء فترة الخطوية؛ لنرى مدى الاتساق أو التناقض بين ما يقوله/تقوله لنا حول أمر ما وبين ما يقوم/تقوم به فعلاً.

3- إسأل الآخرين المقربين منه/منها عن بعض الأمور التي أبدى/أبدت فيها تناقضاً بين ما قاله/قالت له لنا حول ذلك الأمر، وبين ما رأيناه يقوم/تقوم به فعلاً.

4- وإذا ما رأيناه منه/منها تكراراً لبعض السلوكات والأفعال التي كان لدينا حولها بعض الشكوك، وإذا ما أبد الآخرون أيضاً ذلك السلوك الذي رأيناه نحن منه فذلك الصفة، أي البخل، هي صفة أصيلة لديه/لديها، ولكنه كان يخفيها/تخفيها عننا.

5- كاشف الآخر بالأمر، وصارحه به وأثناء المكاشفة علينا أن ننظر في

وجهه/ وجهها، وجبونه/ عيونها لرى ردود أفعالها/ أفعالها؛ فقد تبدو عليه/ عليها علامات الارتباك والاضطراب والدخشة والمفاجأة لما يسمع/ تسمع منا. وقد تبدو عليه/ عليها أيضا علامات ضبط النفس والتعاسك والهدوء. ولكل من هذه الاستجابات دلالاتها، فاكشف هذه الدلالات ومدى صدقها أو زيفها.

6- لا تتعجل في الحكم عليه/ عليها في ضوء ردود الأفعال السابقة، بل تریث، وضعه/ وضعها في مواقف جديدة أخرى ذات صلة بالمواقف السابقة، وراقب تصرفاته/ تصرفاتها وأفعاله/ أفعالها، وأقواله/ أقوالها.

7- وفي ضوء كل ما جمعنا من معلومات، أو توصلنا إليه من استنتاجات علينا أن نقرر: إما أن نستمر في العلاقة، وإما أن نعمل على إنهاؤها

ولا بد من التأكيد هنا: إن إنهاء العلاقة بسبب ما رأيناه منه/ منها عند هذه المرحلة من مراحل بنائها، أفضل بكثير من الاستمرار فيها على أمل أن يتغير/ تتغير في المستقبل؛ فمثل هذا الاحتمال ضعيف ولا يعول عليه.

### ثانياً: البوح للأخر: تواصل من نوع خاص

#### مفهوم البوح وتدريبه:

يشير مفهوم البوح عما في النفس (Self-Disclosure) إلى تلك العملية الطوعية التي يفصح الفرد فيها للفرد عن بعض المعلومات الشخصية التي يعتبرها خاصة به، و سرّاً من أسراه..

وتتضمن هذه العملية الكثير من المعلومات التي يعتبرها الفرد خطيرة وحساسة، وعلى قدر كبير من الأهمية بالنسبة له، كما تتضمن عملية البوح أيضاً الإفصاح عن كثير من تجاربنا الشخصية، وأفكارنا، وطموحاتنا، ومواقفنا، ومشاعرنا، وقيمنا، والأحداث التي حصلت معنا في الماضي، والأشياء التي نخطط لعملها في المستقبل<sup>(4)</sup>

ومن هذا المنطلق لا تُعدّ عملية البوح، مجرد عملية إعطاء معلومات عما  
لآخرين؛ إنها في جوهرها عملية تواصل، وتبادل يتنا وبين من تربطنا بهم علاقات  
حميمة (Intimate Relations) تواصل من نوع خاص يعبر عن مدى المثانة، والعمق  
الذي يربط يتنا وبينهم. ورغم أننا قد نبوح أحيانا لبعض الناس غير الحميمين عن  
معلومات خاصة بنا، ورغم بعض المخاطر التي قد تنجم عن مثل ذلك، يبقى البوح  
عملية تعبر عن مدى حق المشاعر يتنا وبين من نبوح لهم

وتضاوت الأفراد في مدى حاجتهم للبوح أو الإفصاح عن مكثرات  
صدورهم فبعضهم تكون هذه الحاجة عنده قوية لئلا نخفيه يروح عن كل شيء يعرفه  
عن نفسه (Tells every thing)، أو عن الآخرين الذين باحوا له عن أسرارهم في يوم  
من الأيام وقد تكون هذه الحاجة عند البعض الآخر من الناس ضعيفة للغاية، أي أن  
حاجتهم للبوح عما في نفوسهم متدنية (إنهم أشخاص يتصفون بالكتمان، والتحفظ  
على المعلومات، والأسرار التي يحوزتهم عن أنفسهم، وعن غيرهم. فهم لا يوحون  
عن أي شيء عما لديهم إلا في حالات نادرة واستثنائية (Tells Nothing) وأما بقية  
الناس فتتراوح حاجتهم إلى البوح بين هذين الطرفين المتناقضين.

وتعدّ عملية البوح، في الحقيقة، عملية اختيارية متعمدة نفصح فيها للآخرين  
عما يدور في صدورنا، من مشاعر نعتبرها شخصية، لا نرغب أن يعلم بها أحد إلا  
ذاك الشخص الذي نبوح له عنها ومن هذا المنطلق يعدّ البوح عملية شخصية سرقة،  
وبناءً على ذلك، فإن طبيعة المعلومات المنصّح عنها، وكميتها، تعتمد في مجملها على  
الفرد نفسه فما قد يعتبره بعضنا سرا، أو أمراً خاصاً به، قد لا يكون كذلك عند  
شخص آخر، والعكس صحيح.

فعلى سبيل المثال، قد يعتبر شخص ما أن سجنه لمدة سنة في أحد السجون  
لسبب أو لآخر أمراً خاصاً، لا يجب أن يروح به في حين نجد أن شخصاً آخر، قد يعتبر  
مثل هذا الأمر عملاً بطولياً يجب التباهي به والإفصاح عنه وقد يعتبر بعضهم، أيضاً،

أن إحداهما أحد أبناء أسرته أمراً خاصاً، لا يريد أن يعرف عنه أحد، في حين أن شخصاً آخر لا يعتبره كذلك. فلا يمانع من الجهر به لأن ذلك ليس بيده، بل بيد الله سبحانه وتعالى. وقد تعتبر فتاة طلاقها أمراً خاصاً، لا تريد أن يعرف به أحد، في حين أن فتاة أخرى لا تنظر إليه بهذه السرية، والخصوصية

ويصرف النظر عما نعتبره شاملاً أو شخصياً، أو سرّاً، أو غير خاص، أو غير شخصي، فإن عملية البوح تبقى في حقيقتها، جوهر عملية الاتصال الثاني؛ لأنها تعكس مدى علاقاتنا الحميمة بأولئك الذين نبوح لهم عن هذه الجوانب الخاصة بنا. فعندما يفصح شخص ما عما يدور في خلدو لشخص آخر فهذا دليل على مدى الثقة، والود، والمحبة، التي يكتها له هذا الشخص. فإذا ما أبدى الشخص الذي نبوح له تفهما لهذا الإفصاح أو البوح، وقام هو بدوره في البوح عما في نفسه، فهذا دليل على أن عملية البوح بينهما أصبحت عملية متبادلة<sup>(5)</sup>

وأما إذا أفصح شخص ما مرة أو أكثر من مرة لشخص آخر عن أسرار، وبعض الأمور الخاصة به، ولكن الآخر لم يبادل ذلك، فعلى الشخص الأول التوقف عن البوح؛ لأن العلاقة بينهما غير حميمة بالقدر الذي تدفع الشخص الآخر للبوح. لذا، يعد الإفصاح المتبادل بين الأفراد، والبوح لبعضهما عما في نفوسهما من أسرار، ومعلومات، هاملاً فاعلاً، وقوياً ومؤثراً، في نمو العلاقات الحميمة بين الأشخاص، وتقويتها، وتمتينها وأما البوح من طرف واحد، أو البوح غير المناسب فمن شأنه الإساءة إلى هذا النوع من العلاقات.

### نظريات البوح

لماذا نفصح عن ذواتنا للآخرين؟ ولماذا يفصح الآخرون لنا؟ وكيف تتم هذه العملية بين الأفراد؟ تؤكد الدراسات في هذا المجال بأنه كلما زادت ثقنا بشخص ما زاد مقدار ما نفصح أو نبوح له من معلومات هنا. ويجب التأكيد هنا بأن الفرد هو

الذي يقرر ما ينصح أو لا ينصح به، كما بينا قبل قليل، أي أنه هو الذي يميز بين الحقائق والمعلومات والأشياء التي يعتبرها خاصة به، أو سرا من أسرار، وبين تلك التي لا يعتبرها كذلك. وفي الحقيقة هناك ثلاثة نظريات تفسر لنا لماذا نبوح لوفصح للآخرين، وكيف تتم هذه العملية بيننا وبينهم. وهذه النظريات الثلاثة، هي:

1- نظرية الاختراق الاجتماعي (Social Penetration)

2- نظرية المقارنة الاجتماعية (Social Comparison)

3- نظرية جوزيف وهاري (المعروفة بتألفة جوهاري)

#### نظرية الاختراق الاجتماعي:

تقوم نظرية الاختراق الاجتماعي، والتي يترجمها كل من ألتمان وتيلور (Altman and Taylor) على فكرة جوهريّة مؤداها أن عملية البوح عملية تبادلية للمعلومات بين فردين تتيح لكل منهما معرفة الآخر عن قرب، والإطلاع على أخفاياه، ونخبائاه<sup>(6)</sup>، وكلما اقترب كل منهما من الآخر أكثر، فأكثر، زادت عملية البوح في مقدارها، وفي نوعها. وهذا يعني أن كلا منهما يقوم بعملية اختراق تدريجي لعالم الآخر (الجواني)، حتى ينتهي بهما الأمر في الوصول إلى العمق المخفي والمخبوء الذي يحرص كل منهما على أن لا يراه أحد. ويشبه ألتمان وتيلور نظرية الاختراق، والنفاذ في أثناء البوح المتواصل، المستمر بين الأطراف بتلك العملية التي نقوم بها حين نقوم بعملية تقشير رأس البصل قشرة قشرة، أو طبقة طبقة، حتى نصل إلى لبها<sup>(7)</sup>.

ومن هنا يعد البوح عاملاً مهماً في تدعيم العلاقات الشخصية بين الأفراد؛ إذ تتطور هذه العلاقات في معظم الحالات من خلال عملية التدرج في الاختراق على فترات متباعدة. ففي بداياته تكون عملية البوح، أو الإنصاح مختصرة، ومحددة في موضوع معين، ولكن مع تطور هذه العلاقة تتضاعف كمية البوح، وتكثر موضوعاتها

وعلينا أن نكون حذرين في هذه العملية، كما يرى المدافعون عن هذه النظرية فالبحر بمقدار كبير عن أنفسنا أكثر مما يتوقعه الآخرون منا، وكذلك بوحنا عن موضوعات معينة وخاصة بنا للغاية، قد يعرض العلاقة بيننا وبينهم للخطر والشيء نفسه ينطبق عليهم أيضا. فبوحهم الزائد عن حده لنا، وفي موضوعات خاصة بهم، يجعلنا نعيد النظر في علاقاتنا بهم، وفي دوافع انصاحهم بهذه الطريقة.

وهكذا، يجب أن نتدرج في عملية بوحنا، أو إنصاحتنا، وفقاً لتطور العلاقة بيننا وبين الآخرين، وأن يكون هدفنا من هذه العملية، هو تدعيم العلاقة بيننا وبينهم، وليس مجرد البوح أو الإنصاح بمجد ذاته، فلا نتبع لهم اختراق عالمنا الداخلي إلا بالقدر الذي يسمعون لنا باختراق عالمهم وفي هذا المجال، يجب أن نتجه إلى حقيقة بالغة الأهمية وهي أن البحر عن الذات له بعض المخاطرة والمجازفة، وينجم عنه بعض الأذى والندم فإذا ما أردنا تجنب هذه المخاطرة، وهذا الأذى والندم فقد يكون من المناسب أن نبوح للطرف الآخر عن موضوع خاص بنا، ومن ثم نلاحظ ردة فعله قبل أن نبوح له عن موضوعات ذات أبعاد أخرى خاصة بنا<sup>(8)</sup>، فإن أهدى تفههماً واضحاً، فلا بأس أن تفصح عن موضوع ثانٍ، وثالث، وأما إذا لم يبد تفهماً، ولم يقم هو بدوره بالبوح عن أشياء تخصه، علينا أن نتوقف عن عملية البوح.

#### المقارنة الاجتماعية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الأفراد ينخرطون في عملية البوح، ليقيموا أنفسهم، وذلك بمقارنة حالتهم أو وضعهم بإزاء أمر ما بحالة غيرهم أو وضعهم<sup>(9)</sup> فتحسن، كما يقولون، لا نعرف أنفسنا إلا حين نقارنها بغيرنا، من خلال ردود أفعالهم، أو استجاباتهم لنا، على ذلك الموضوع أو الأمر الذي نود معرفة آرائهم فيه فمثلا قد نبوح للآخرين عن مستوى دخلنا الشهري، أو عن مستوى تقدم سير عملنا، أو عن مستوى إنجازات أبحاثنا في الجامعة . إلخ من الأمور الخاصة التي ننتظر من الآخرين أن

محيرون عليها لمعرفة أين تقف منهم في هذه الأمور: هل نحن متقدمون عليهم؟ أم متخلفون عنهم؟ فبدون هذا البوح للآخرين عن هذه الأمور فلن يكون بمقدورنا، كما يقول أصحاب هذه النظرية، معرفة حقيقة وضعنا.

فمثلاً، قد يروح أحد الطلبة لزميله عن الحقول الشديد الذي يحس به لأنه قام بعملية غش في مادة من المواد التي يدرسها ليرى ردة فعل زميله إزاء ذلك، وهل سبق أن قام بمثل هذا السلوك، وكيف كانت ردة فعل المعلم معه في هذه الحالة وفي ضوء ما يأتيه من استجابات من زميله حول الموضوع يستطيع يقيم وضعه أو حالته النفسية

### العوامل المؤثرة في عملية البوح

يتبين مما سبق، أن عملية البوح، والإفصاح عما في النفس، عملية تواصلية من نوع خاص، تعكس إلى حد بعيد طبيعة العلاقات الحميمة بين الأفراد. وهي من هذا المنطلق، تتأثر بعوامل كثيرة، حتى تأخذ مجراها الطبيعي بينهم وأهم هذه العوامل والتغيرات، كما يرى جوزيف ديفيتو ما يلي<sup>(10)</sup>

#### 1- الإفصاح الآخرون عن أنفسهم (الإفصاح المتبادل)،

نقصد بالبوح أو الإفصاح المتبادل، مدى التوافق بين طرفي العلاقة في عدد مرات الإفصاح، ودرجة الخصوصية، في المعلومات المفصح عنها؛ إذ يعد البوح أمراً متبادلاً بين الأفراد، كما بينا في أكثر من مرة. وهذا يعني، أن نجاح هذه العملية يعتمد على مدى التبادل بين الطرفين في كمية البوح. فالعلاقة التي يتم فيها الإفصاح من طرف واحد فقط، هي علاقة غير متوازنة، وليست حميمة كذلك العلاقة التي يتساوى فيها الطرفان في الإفصاح عن معلوماتهم الخاصة ولا يتوجب على التبادل أن يكون فوراً، أي يأتي مباشرة بعد إفصاح أحد الطرفين للآخر.



وفي الحقيقة، نحن نفصح عن دواتنا للأشخاص المهمين بالسهة لنا، وكذلك للأشخاص الذين نثق بهم ثقة كبيرة، والأشخاص الذين نودهم وتحترمهم ونحبهم. والأشخاص الذين لا تربطنا بهم مثل هذه العلاقة سيُشعرون بعدم الارتياح عندما نبوح لهم بمعلومات خاصة بنا؛ إذ إن الإفصاح أحد الأطراف عن معلومات خاصة به، دون أن يفصح له الطرف الآخر عن مثل ذلك، سوف يؤدي غالباً إلى عدم استمرار هذه العلاقة؛ لأنها علاقة غير متبادلة، وغير متكافئة أيضاً. فعندما يفصح الفرد عن بعض المعلومات الخاصة لصديقه، فهو يتوقع منه أن يفعل الشيء نفسه وبالمثل، فإن درجة المودة التي يكتنها الفرد لصديقه، يجب أن تتوافق مع درجة الإفصاح التي يستخدمها الطرف المقابل في حديثه معه. وهذا ما يسمى بالتأثير اللولبي في البوح، إذ يكون الإفصاح مما في النفس لدى الشخص الأول الذي قام بالبوح، والإفصاح بمثابة حافز للشخص الثاني؛ ليقوم هو بدوره بمثل ذلك.

## 2- عند الأشخاص،

تتأثر عملية البوح بعدد الأشخاص الذين سيُبوح الفرد أمامهم عن أسرار، والمعلومات التي تخصه شخصياً، أو تخص أسرار معارفه، أو أصدقائه. فقد يتردد الفرد، أو قد يحجم كلياً عن البوح أمام عدد كبير نسبياً

ويعود السبب الحقيقي في عدم بوح الفرد أمام هذا العدد من الناس إلى تلك المخاوف، والشكوك، والقلق الذي يتجابه جراء البوح أمامهم. وأما منيح هذه الشكوك، والمخاوف، فيعزى إلى صعوبة تنبؤ الفرد بردود أفعال هذا العدد من الناس، إزاء ما سيفصح لهم عنه. لذا يكون احتمال بوح الفرد أمام شخص واحد، أو اثنين أو ثلاثة، أعلى من احتمال بوحه أمام عدد كبير.

وبغلا من هذا، فإن البوح أمام شخص واحد، أو شخصين، يسهل على الشخص المتفصح التعرف إلى ردود أفعالهم إزاء ما أفصح ويسهل عليه في الوقت نفسه

التعامل مع هذه الردود. ولكن الإفصاح أمام عدد كبير من الأفراد يجعل الفرد المتصح، في حيرة من أمره أمام ما قد يأتيه من ردود أفعال غير متوقعة من الآخرين إزاء ما أفصح به أمامهم.

### 3- طبيعة الموضوع المتصح عنه،

ليست الموضوعات جميعها على قدر واحد من الأهمية والخطورة عند الفرد فبعضها من طبيعة مهمة وحساسة، وعلى قدر كبير من الأهمية، وبعضها أقل أهمية، وحساسية، وخصوصية، وبعضها الآخر يتراوح بين هذا وذاك. لذا، يحرص الفرد دوماً على عدم الإفصاح عن الموضوعات المهمة، والحساسة، إلا لمن يثق بهم (كالموضوعات المتعلقة بالأمور الجنسية والأخلاقية والسياسية، وبعض الأمور المتعلقة بواقع الفرد الصحي، أو المرضي).

وأما الموضوعات الأقل أهمية، وحساسية، بالنسبة للفرد، فقد لا يتردد في البوح بها، خاصة إن كان هذا البوح، أو الإفصاح، لا يترتب عنه مشكلات، أو أضرار، تسيء له، أو لعلاقته بالطرف الآخر (كعواياته وتفضيلاته للطعام وفضائه في اللباس، ومكان عمله.. إلخ). وهنا يجب أن لا ننسى ما كنا قد أكدناه في السابق، من أن الفرد المتصح هو الذي يقرر أي الموضوعات أهم من غيرها بالنسبة إليه.

### 4- النوع الاجتماعي (Gender)،

أيهما يروح أكثر عما في نفسه أكثر من الآخر الرجال أم النساء؟ تشير معظم الدراسات بهذا الخصوص بأن كلا الجنسين (الرجال والنساء) متساويان، في مجال الإفصاح السلبي عن النفس، وذلك خلافاً للاعتقاد الشائع الذي يرى بأن النساء يبحن أكثر من الرجال. غير أن أسباب عدم بوح النساء تختلف عن أسباب عدم بوح الرجال. ومع ذلك هناك سبب رئيسي مشترك بينهم في عدم بوحهم وهو خوفهم من الصور السلبية - الحفاطة (Negative Image) التي قد يأخذها الآخرون عنهم.

#### اسباب عدم بوح الرجال عن انفسهم:

رأى أهم الأسباب التي تقف وراء عدم بوح الرجال، فقد لخصها الباحث لوريس روزنفيلد (Rosenfeld 1979) بما يلي<sup>(1)</sup>

- الخوف من العواقب التي قد تعود عليهم جراء البوح
- الخوف من إظهار هيوهم للآخرين بطريقة يخشون أن يظهروا عليها
- الخوف من أن يصبحوا عرضة للتنفذ والإستغلال في المستقبل من قبل أولئك الذين ياحوا لهم عن أسرارهم وخفاياهم
- الخوف من أن يفقدوا صداقة زملائهم الذين اطلعوهم على أسرارهم
- الخوف من أن يبدو في موقف الضعف
- الخوف من إعطاء الآخرين صورة سلبية، تجعل الآخرين ينظرون إليهم نظرة بأنهم غير مسؤولاء.
- الخوف من أن يبدو محلين للآخرين، ومصدر ضجر لهم
- الخوف من أن يتخلى الآخرون عن صداقتهم.
- الخوف من التقديم الخطائي للذات مما يؤثر على مركزهم الاجتماعي، أو الوظيفي.
- الخوف من اهتزاز صورتهم في أذهان الآخرين، أو تغييرها.
- الخوف من أن يفقدوا سيطرتهم على الموقف، وأن تهتز تلك الصورة التي لديهم في أذهان الآخرين.

#### اسباب عدم انصاف النساء عن انفسهن:

رأى أهم الأسباب التي تسوقها النساء في ترددن في عدم البوح عما في نفوسهن فلا تختلف كثيرا عن الأسباب التي ساقها الرجال، وبخاصة تلك المتعلقة

بالحفاظ على صفاء صورهن عند الآخرين، رجلاً كانوا أم نساء. ومع ذلك تبدي النساء المخاوف الآتية<sup>(12)</sup>.

- الخوف من استغلال المعلومات التي أفصحن عنها ضدهن في المستقبل.
- الخوف من أن ينظر الآخرون إلى البوح على أنه علامة من علامات الاضطراب النفسي والعاطفي عندهن.
- الخوف من أن يقود البوح إلى تخريب العلاقة مع الذين يفصحن لهم أو من من أجل تجنب الأذى والرفض؛ حيث يشكل البوح نوعاً من المجازفة، أي أن ردة فعل الآخرين تبقى أمراً غير مضمونة. فقد تُسلم النساء بردات فعل غير متوقعة من أشخاص يستغلون نقاط ضعفهن (أسرارهن) لذلك يفضل الكثير منهن التحفظ أو الصمت.
- من أجل تجنب الخلاف مع الآخرين والحفاظ على ديمومة العلاقة، وحمايتها من التدهور
- لا تفصح النساء حتى لا يقدمن دليلاً يمكن استغلاله ضدهن في المستقبل

#### 5- العلاقة مع المتلقي:

تعدّ طبيعة العلاقة التي تربطنا بالآخر الذي نبوح له من أسرارنا ونظلمه عليها من أهم العوامل التي تؤثر على ما سنبرح به، وعلى مقدار ذلك البوح. ومع ذلك لم يجمع الباحثون في مجال الاتصال الثاني على تحديد الصفات التي تتوافر بالأشخاص الذين نبوح لهم. غير أنهم متفقون على أن عملية البوح تكون أكثر عندما يكون الشخص الذي نفصح أمامه محل ثقة؛ إذ تعتبر الثقة من أهم العوامل المشجعة على البوح. فنحن نفصح أمام من نتق بهم لأننا نأمن جانبهم ونؤكد بأنهم لن يفشوا أسرارنا أو للمعلومات المتعلقة بنا.

وثبتت الدراسات في هذا الخصوص أيضا أننا نقصص للأشخاص الذين نحبهم، بصرف النظر عن العلاقة القرابية التي تربطنا بهم وبشكل عام، يخلق الباحثون بأننا نقصص للأشخاص الذين يتحلون بالصفات الآتية<sup>(13)</sup>.

- الجدارة بالثقة.

- التفهم لمشاعر الآخرين.

- الاستعداد للإستماع والإصغاء لما نقوله عن خبايا نفوسنا، وقبول ما يسمعون منا من تجاربنا.

- التحلي بصفة التعاطف المشاعري.

- التشجيع على عملية الإفصاح.

وإذا ما توافرت هذه الصفات، أو بعضها بشخص ما فإننا سنبوح له، أو لها، ونحن مرتاحون وغير خائفين من عواقب هذه العملية

### إرشادات لتشجيع عملية البوح

عندما يبوح لك شخص ما عما في صدره من معلومات أو أسرار خاصة به، فهذا يدل على مدى ثقته بك، واحترامه وتقديره لك. وحتى تقوم بدور الملقني المهتم على أحسن وجه، وتساعد على البوح، عليك أن تضع الاعتبارات الآتية في الحسبان<sup>(14)</sup>.

1- كن جديراً بالثقة التي تدفع الآخر وتشجعه على البوح أمامك

2- تدرب جيداً على مهارات الاستماع والانصات الفعال.

3- تم مهارات التعاطف لديك.

4- تعلم دلالات الاتصال غير اللفظي ومعانيها

5- اعمل على تقوية عزيمة القاصص على الإفصاح

- 6- حافظ على ما يفصح لك الآخر عنه.
  - 7- لا تستغل ما يفصح لك الآخر عنه
  - 8 - خبر عن دعمك له أثناء البوح، وبعد الانتهاء منه.
  - 9- امتنع عن تقييم ما تسمع، ولا تستخف أبداً، أو تستهجن ما تسمع منه فمثل هذا التصرف منك سيدفعه إلى التوقف عن البوح.
  - 10- ركز على ما يقوله لك، وبين له أنك تفهم ما تسمع منه
  - 11- لا تحت المصيح على الانصاح أو تستعجله على ذلك.
  - 12- اظهر له دعمك لما يقول بشتى الطرق (لغظياً أو جسدياً)
- وإذا ما أخذت بهذه الارشادات، وعملت بمقتضاها، فإن عملية البوح ستتم بشكل فاعل، بينك وبين من يفصح لك. وبذا تحقق هذه العملية أهدافها، وهي تعميق العلاقات الاجتماعية وتميئتها.

### **البوح: المخاطر والفوائد**

إن كثيراً من الموضوعات التي يقوم الناس بالانصاح عنها هي أفصاحات تكشف عن أمور حساسة، أو من نقاط ضعف. وهي من هذه الزاوية قد تعود عليهم بالعديد من المخاطر أو النتائج غير المتوقعة. لذا يجب عدم التسرع في البوح أمام الآخر أو الآخرين.

#### **مخاطر البوح:**

- 1- مخاطر تتعلق بمستقبل الوظيفة أو العمل أو المهنة، إذا كان الموضوع الذي أفصحنا عنه يمس أحد هذه المجالات.
- 2- مخاطر تتعلق بمستقبل الحياة الأسرية والعائلية والاجتماعية والقرايية، إذا كان الموضوع الذي أفصحنا عنه يحصل بأحد هذا النوع من العلاقات

- 3- استغلال الآخرين لما تم الإفصاح عنه.
- 4- فقدان ثقة الآخرين بنا.
- 5- امتزاز صورتنا عن أنفسنا.
- 6- تغيير صورة الآخرين هنا
- 7- عدم قابلية تغيير محتوى المعلومات أو الأسرار التي أفصحنا عنها للآخرين، أو التراجع عنها لما صدر منا للآخرين لا يمكن إرجاعه، فقد قلناه وانتهى الأمر

### فوائد البوح ومزاياه

قد تبدو مخاطر الإفصاح أكثر ضرراً على الفرد من فوائدها، والتجارب الشخصية لبعض الأفراد منا قد تدعم ذلك وتزيد. غير أن الناحيتين في مجال التواصل الاجتماعي يرون بأن الأخطار الناجمة عن عملية الإفصاح، لا تكمن في عملية الإفصاح نفسها، بقدر ما تتجم من عوامل أخرى، أهمها<sup>(15)</sup>.

- سوء اختيارنا للأشخاص الذين اخترناهم لنفصح لهم عن أسرارنا.
- عدم تقديرنا، أو سوء اختيارنا لطبيعة الموضوعات التي أفصحنا عنها.
- سوء اختيارنا للوقت الذي نبوح فيه.
- ضعف العلاقة التي تربطنا بالأشخاص الذين أفصحنا لهم
- قصر عمر هذه العلاقة التي تجمع بيننا وبين من أفصحنا لهم،
- ضعف الأسس المبنية عليها علاقتنا.

إن إحساس بعضنا بالمرارة، والحذر، والحد من نتيجة عملية البوح، لا يجب أن يثبنا عن القيام بها؛ لأنها إذا ما تمت بشكل سليم، وراعت المحاذير السابقة، فإنها مستعود على الفرد بالفوائد الكثيرة ويمكن تلخيص أهم إيجابيات هذه العملية بما يلي<sup>(16)</sup>

### 1- معرفة النفس بشكل أفضل،

من الفوائد العديدة للبوح والتي لا يدركها العديد من الناس هي أننا نبوح لكي

نزيد استبصارا روحيا بذواتنا، وبذا نستكشف ذواتنا العمياء (نظرية جوهاري) فمن الأمور التي تصب في صالح عملية البوح هي أننا لا نستطيع معرفة ذواتنا بشكل أفضل إذا لم نقوم بالبوح عن مكونات صدورنا، على الأقل لشخص واحد نشق به ويمضى بتقديرنا ومحبتنا (نظرية المقارنة الاجتماعية). إن البوح، في الحقيقة، يجعلنا ننظر إل أنفنا من منظور جديد، ومعيد في الوقت نفسه تقييمنا لأنفسنا بشكل أفضل

## 2- التنفيس من النفس والحفاظ على الصحة النفسية:

في كثير من الأحيان تشكل الأسرار التي يحملها الفرد في داخله طاقة زائدة على صحته النفسية، قد لا يستطيع تحملها لذا، عليه أن يتخلص منها والبوح عن النفس هو إحدى هذه الطرق، أو الساليب، فالفرد حين يبوح، أو يفصح عن معاناته، يشعر بالارتياح، والفرج.

وتؤكد العديد من الدراسات في هذا الصدد، أن البوح يساعد الفرد على التخلص من ضغوطات، وأعباء، أسرار، وخبايا. وإذا لم يتم عملية تفريغ الطاقة الزائدة، فإن صحته النفسية، والجسدية، ستأثر بشكل واضح. فالكمائن الزائد من حدة والتحفظ المبالغ فيه، يتحولان إلى توتر، وقلق، وضغط نفسي، يؤثر على أكثر من عضو من أعضاء الجسد (القلب، والكبد، والكولون، والمعدة، والرأس... إلخ).

وفي هذا الصدد، تقول الباحثة باتريشا ميدل بروك (Middlebrook) بأن، عدم إفصاح الذكور عما في نفوسهم، يؤدي إلى رفع التوتر لديهم مما قد يؤدي إلى موتهم مبكراً<sup>(17)</sup>. ويؤكد بول كوربي (Cozby) ما ذهبت إليه ميدل بروك قائلا، "يتميز الأشخاص الذين يتمتعون بصحة عقلية إيجابية بأنهم يتميزون بمستوى عال من البوح عما في نفوسهم. أما الأشخاص غير المتكيفون بشكل جيد مع محيطهم الاجتماعي فيتميزون بقدر متدن ومنخفض من البوح عما في نفوسهم"<sup>(18)</sup>.

وتؤكد دراسات عالم النفس جيمس بينيكر (Pennybacker) هذه النتائج؛ إذ لجده في هذا الصدد يقول: إن الأشخاص الذين يفصحون عما في نفوسهم يكونون



أقل عرضة للأمراض؛ إذ يبدو أن البوح يحمي الجسم من التوترات المدمرة التي تصاحب التكتّم عما في النفس<sup>(19)</sup>.

ولقد تبين من الدراسات التي أجراها الباحثون عن الفوائد التي تعود على الشخص الذي يقوم بعملية البوح، بأن هذه العملية تقوي من جهاز المناعة لديه، خلافاً للأشخاص الذين يتكتمون، ولا يفصحون<sup>(20)</sup>. فقد تبين أن أجهزة المناعة لديهم أقل فاعلية؛ إذ إنّ الجهد النفسي الذي يحتاجه الفرد للاحتفاظ بأعبائه النفسية، يبدو وكأنه يتفاعل مع التأثيرات الأخرى للأعباء، أو الصدمات مما يسبب توتراً مزدوجاً، أو ضغطاً نفسياً متاعظماً، قد يؤدي إلى الإصابة بمجموعة من العطل، والأمراض

### 3- تعميق العلاقة بيننا وبين الآخرين،

كما قد أكدنا قبل قليل على أن البوح عملية تبادلية بين طرفين وهذا التبادل هو مطلب أساسي تقتضيه عملية الكشف، والمصارحة فأنت عندما تبوح لشخص ما فأنت تتوقع منه أن يوح هو أيضاً، ويكشف عن نفسه ويبادلك الحديث، والذي قد تتبعه إفصاحات أخرى بينك وبينه. وتتواصل هذه العملية التبادلية مما يؤدي إلى تمثين العلاقة وتقويتها بينكم (نظرية الاختراق الاجتماعي).

وقد أظهرت البحوث والدراسات التي أجراها الباحثون بأن البوح المتبادل يقوي العلاقة بين الأفراد المنصحة ويعملها علاقة ذات معنى. وفي هذا الصدد توصل الباحثان تريسي شميدت و راندولف كورنيليوس (Tracy Schmidt and Randolph Cornelius) إلى أنه 'إذا ما أردنا إقامة علاقة مثمرة وهادفة والحفاظ عليها فإن البوح هنا يعد مطلباً ضرورياً لا غنى عنه. فبدونه لا يتم هذا النوع من العلاقة ذات المعنى الإيجابي والهادف'<sup>(21)</sup>.

### 4- زيادة فاعلية التواصل،

وبالإضافة إلى هذه الفوائد والإيجابيات لعملية البوح، تبقى هناك مزايا، وفوائد أخرى كثيرة، يحجبها الفرد جراء قيامه بعملية البوح، لعل أهمها تحسين قدرته على

التواصل، والتفاعل مع الآخرين. فالأشخاص الذين ييؤحون لغيرهم يكتسبون خبرة عالية في التحكم بأنفسهم في أثناء البوح، ويكتسبون مهارات عالية في معرفة ما يفصحون عنه وما لا يفصحون. وهذا يساعد الإنصاح على تحسين لغة التخاطب، والتعامل مع الآخرين، لأننا منهم أنفسنا، ونفهم الآخرين أيضاً

وهكذا، نجد أن عملية البوح عملية تواصل اجتماعي من نوع خاص تعبر عن قوة العلاقة التي تربط الأطراف المتواصلة مع بعضها من خلال عملية البوح وهي من هذا المنطلق ضرورة ذاتية واجتماعية تعود علينا بفوائد عديدة، رغم ما قد يشجع عنها من مشكلات.

## المراجع

- (1) DeVeto, J (1989). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper and Row Publishers.
- (2) Berko, M. Andrew D. Wolvin and Darlyn R. wolvin (1989) *Communicating: A Social and Career Focus*. Boston: Houghton Mifflin Company
- (3) المرجع السابق.
- (4) دويتو. (1989)، المرجع السابق.
- (5) Green ,K and Valerian ,J Derlega, and Alicia Mathews (2006). " Self-Disclosure in Personal Relations" In: *Anita L. Vangelisti The Cambridge Handbook of personal Relationship*. (eds) Cambridge University Press. Cambridge.
- (6) Altman ,I ,& Taylor ,D. (1987). Communication in interpersonal relationships: Social Penetration Theory In *M. E. Roloff and G. R. Miller (Eds. ) Interpersonal processes. New directions in communication research*, 257-277 Newbury Park ,CA. Sage
- (7) المرجع السابق.
- (8) Knapp, M., Laura Stafford, and John A. Daly (1986) " Regrettable Messages. Things People Wish They Hadn't Said" *Journal of Communication*, 36: 40-57
- (9) Hargie ,O (2011). *Skilled Interpersonal Interaction: Research ,Theory and practice*. Rutledge: London.
- (10) دويتو. (1989)، المرجع السابق.
- (11) Rosenfeld, L. (1979). "Self- disclosure Avoidance :why I Am Afraid to Tell You Who I Am," *Communication Monographs*. 46: 63-74.
- (12) دويتو. (1989)، المرجع السابق.
- (13) المرجع السابق.
- (14) المرجع السابق.
- (15) دويتو. (1989)، المرجع السابق.

- 
- (16) كما وردت في ديفيتو. مرجع سابق
- (17) كما وردت في ديفيتو. مرجع سابق
- (18) Cozby, P. (1973). Self -Disclosure: A Literature Review. *Psychological no. 79 Bulletin*, pp. 73-91
- (19) دوفيتو. المرجع السابق.
- (20) المرجع السابق.
- (21) Tracy, O. Schmidt and Randolph R. Cow nekuz( 1987) .Self-Disclosure in Every day Life , *In Journal of Social and Personal Relationships*, No. 4. pp.365-373



الحاصل الشيخ

الشيخ والعلامة

## **الفصل السابع**

### **التقديم والعرض المؤثر**

#### **مقدمة**

**مبادئ التقديم المؤثر**

**مراحل التقديم المؤثر**

**أساليب التقديم المؤثر**

**التعامل مع المواقف العرجة والمشاركين المزعجين**

## الفصل السابع

### التقديم والعرض المؤثر

"أخبريني بما تريدني قوله ثم قلني ما  
أريدك أن تقول ثم تذكريني بما سمعت أن قلت"  
لويس كارول

#### مقدمة

يُلخص لويس كارول (L.Carroll) في روايته قائمة الصيغ أليس في بلاد  
المعجائب بمرحلة فائقة، وإيجاز دقيق خطوات العرض والتقديم الفعال وذلك في  
الحوار الذي دار بين الملك وأليس (Alice)، وهي، المقدمة، وجسم الموضوع ثم الخاتمة.  
حيث تقتضي عملية التقديم والعرض الفعال مهارات من نوع خاص، حتى يتمكن  
من تحقيق أهدافنا. وبعد إقناع المتلقين والتأثير فيهم في مقدمة هذه الأهداف. فكما  
نعلم، فإن التقديم المؤثر هو العرض الذي يكون مقنعا وفعالاً وذو معنى عند السمع  
تعرض أمامهم.

وفي الحقيقة، فإن امتلاك الشخص الذي يقوم بعملية عرض المعلومات ليس  
كافياً لنجاحه في هذا العرض، بل لا بد له في الوقت نفسه من امتلاك مهارات  
الاتصال غير اللفوي حتى يتمكن من توصيل هذه المعلومات والأفكار إلى المتلقين. إن  
امتلاك الفرد لهذه المهارات هي التي ستساعده في أن يكون تقديمه مؤثراً وفعالاً.

فما المهارات الاتصالية التي تتطلبها عملية التقديم؟ وما مبادئ التقديم المؤثر؟  
وما مراحله؟



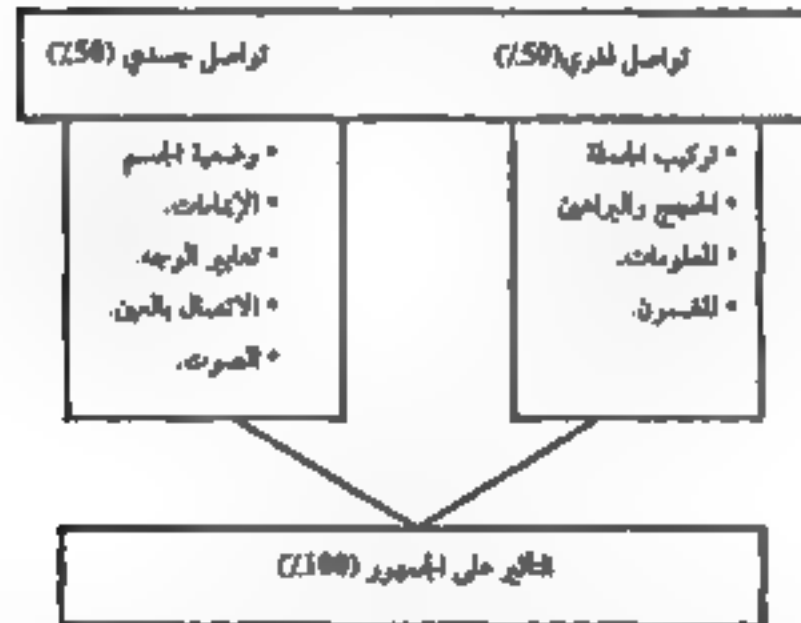
## مبادئ التقديم المؤثر

على المقدم الناجح أن يصح في اعتباره بأن التقديم المؤثر والفعال يستند إلى مبادئ معرفية ونفسية واجتماعية واتصالية معينة، إذا لم يأخذها بعين الاعتبار قبل أن يقوم بعرض موضوعه فقد يتعذر عليه تحقيق مبتغاه. إن التقديم المؤثر والناجح هو، في الحقيقة فعل أو عمل متوازن (*Balancing act*)<sup>(1)</sup>

- 1- توازن في تقديم المعلومات (تواصل لموي).
- 2- توازن في طريقة استخدام الجسد أثناء التقديم (تواصل غير لغوي / جسدي) (انظر الشكل 1).

(الشكل 1)

### لعلمية التقديم المؤثر



وفي ضوء معرفتك لهذه الحقيقة، عليك أن تلم إلماما كافيا بالأسس والمبادئ المعرفية وكذلك الجسدية التي تركز عليها عملية التقديم. وأهم المبادئ والأسس ما يلي:

## المبدأ الأول: وفرة المعلومات

يرتبك الكثير من الناس ويحدث لديهم تشويش معرفي بسبب زخم المعلومات التي تقدم إليهم. لذا احرص على عدم زج مستمعيك بمعلومات كثيرة غير ذات صلة بالموضوع الذي تعرض له أي ابتعد عن الوهم الذي يقع فيه الكثير من غير المحترفين ممن يقومون بعملية العرض والتقديم وهو إعطاء قدر هائل من المعلومات أثناء تقديمهم ظنا منهم أن ذلك يحسن صلة اطلاعهم ومعرفتهم بالموضوع واساطنتهم بكل جوانبه إن كثرة المعلومات، وخاصة البعيدة عن الموضوع تزيد الجمهور المستمع إليك أكثر عما تفيد. وكذلك تفعل قلة المعلومات التي تعطيكها عنه. وفي هذا الصدد يقول بعض الباحثين: من الأفضل لك أن تملك نصف المعلومات وتستطيع توصيلها بقدرة ودراية أفضل من أن تملك كل المعلومات ولكنك لا تستطيع توصيلها<sup>(2)</sup>.

## المبدأ الثاني: الانتباه والتركيز

تفتارت الناس في قدرتهم على الانتباه والتركيز. ويشكل هام فإن هذه القدرة قصيرة ومحدودة (Short Attention). كما أن قدرتهم على الاحتفاظ بها في ذاكرتهم هي أيضا قدرة محدودة وقصيرة (Span Retentions) فلا نرجمهم وتكثر عليهم بالمعلومات، فقد ينسوها، أو يصعب عليهم استرجاعها وتذكرها فالمستمع لا يتذكر كل شيء يسمعه منك أو تقدمه له، ولكنه يتقن أو يختار ما يشد انتباهه وما يمجبه وذلك وفقا لمبدأ "التعرض الانتقائي" أو الاختيار الانتقائي (Selective Exposure).

## المبدأ الثالث: الإقناع والتأثير

المهدف النهائي لكل عملية تقديم هو الإقناع والتأثير في الجمهور وجعلهم يتعاطفون معك حول ما يسمعه منك، إضافة إلى تزويدهم بالمعرفة والحقائق والبيانات التي جاءوا من أجل معرفتها والاستفادة منها. وإذا ما أردت أن تحقق هذا المهدف وتؤثر في الآخرين فعليك أن تأخذ الأبعاد الآتية بعين الاعتبار<sup>(3)</sup>

- هل يشد موضوعك بشكل كاف اهتمام الجمهور ويشبع فضوله؟

- هل طريقة عرضك للموضوع تلقى قبولا وأذانا صاغية لدى الجمهور؟
- هل ما تقدمه من معلومات للجمهور حول الموضوع تشبع الحاجات التي جاء من من أجل إشباعها؟
- هل المعلومات التي تقدمها للجمهور من الموضوع تضيق شيئا جديدا له يمكن أن يستفيد منه مستقبلا؟

#### المبدأ الرابع: إدراك الجمهور

إن إدراك المتلقي لك ولما تقوله لهم أهم بكثير من إدراكك أنت لهم أي كيف تبدو لهم وكيف يرونك؟ هل تبدو وانما من نفسك؟ أم تبدو عليك مظاهر العصبية والارتباك والخوف؟ هل أنت مطلع على ما تقول؟ إلى غير ذلك من الانطباعات التي يكونها المتلقون عليك قبل بدء عملية العرض وأثناءها وبعدها إن الانطباعات التي يأخذها عنك هؤلاء المتلقون تؤثر على عملية إدراكهم لما تقوله، وفهمهم لما يسمعون منك، ومتابعتهم لتقدمك، والتأثير الذي يتركه تقدمك واختناهم بما تعرض عليهم فاحرص دائما على إعطاء المتلقي انطباعات إيجابية عنك، وبخاصة الانطباعات المتعلقة بالثقة بالنفس وضبط النفس والتحكم بما تعرضه أو تقدمه لهم. إن التقديم المؤثر هو الذي لا يشعر المتلقي بالملل والضجر. لذا، عليك أن تحب المتلقي السليم تعرض أمامهم. فإن فعلت، سيادلونك ذلك، وإذا ما استمتعت برقتك فسوف يستمتعون هم أيضا برقتهم. وأما إذا ما تعاليت عليهم فسن يتضاؤلوا معك ولا مع الموضوع الذي تعرضه أمامهم. وبذا تكون قد أخفقت في تحقيق أهدافك.

المبدأ الخامس: إن كل تقديم مؤثر ينبغي أن يلتزم بالشروط والأسس الآتية<sup>(4)</sup>:

- أ. استقطاب انتباه الجمهور ومتابعة العرض (Attention getting)
- ب. أن يكون التقديم جليرا بتذكر المتلقي له بعد الانتهاء منه (Memorable)
- ج. أن يكون التقديم ذا مغزى أو معنى (meaningful)
- د. أن يكون التقديم قادرا على تنشيط الجمهور (Activating)

المبدأ السادس: عدم التعالي على المتلقين

لا تتعالى على المتلقين الذين تقدم عرضك أمامهم. فإن فعلت ذلك فكانك تلغهم دفعا لأن يصموا آذانهم وفكرهم وقلوبهم عنك وعن حديثك. وأما إن أحببتهم فسيادلونك الشعور نفسه..

المبدأ السابع: التمييز بين الإلقاء وبين التقديم

هناك فرق كبير بين عملية إلقاء خطاب أمام الجمهور (Public Speech) وبين عملية التقديم أو العرض من حيث منحى كل منهما من جهة، ومن حيث الاستجابة المتوقعة من كل منها من جهة أخرى:

- تركز عملية العرض والتقديم بشكل رئيسي على الجمهور (Audience - oriented)، في حين يكون التركيز في عملية إلقاء الخطاب على المتحدث أو الملقى نفسه (Speaker- Oriented).

- تركز عملية التقديم على القيمة التي سيحصل عليها المتلقون (Value)، وبأن هذه القيمة ستكون إضافة نوعية لمعارفهم وخبراتهم، وبأنها ستكون إطارا معرفيا ومرجعيا يمكن العودة إليه في المستقبل؛ في حين يركز ملقي الخطاب على المتعة والتسلية والترفيه (Entertainment) أكثر من تركيزه على القيمة<sup>(5)</sup>

### مراحل التقديم المؤثر

تمرّ عملية التقديم والعرض بثلاث مراحل أو خطوات متداخلة، كل خطوة منها مهمة لتحقيق هدفك النهائي وهو التأثير بالمتلقين وإقناعهم بوجهة نظرك:

المرحلة الأولى: ما يتوجب عمله قبل التقديم.

المرحلة الثانية: ما يتوجب عمله عند التقديم.

المرحلة الثالثة: ما يتوجب عمله بعد الانتهاء من التقديم.

## المرحلة الأولى: ما يتوجب عمله قبل التقديم

وهي مرحلة طويلة جدا، وتأخذ نصيب الأسد من عملية التقديم، وعليها يتوقف نجاحك إلى حد كبير. إنها مرحلة الاستعداد والتحضير للعرض بكل تفاصيله وتشتمل على تحديد أهدافك التي تسعى إليها جراء قيامك بهذا العرض، ووضع النقاط الرئيسية للموضوع، وجمع المعلومات الكافية عنه، وكذلك جمع المعلومات الكافية عن المتلقين الذين ستعرض أمامهم. وفيها يتم أيضا تحديد أسلوب العرض الذي تترائي أنه يناسب موضوعك وأهدافك وكذلك المتلقين.

وفي هذه المرحلة أيضا يتم وضع خطة للطريقة التي ستعرض بها موضوعك، ووضع تصور مسبق للافتتاح، وتحديد نوع المقدمة التي ستبدأ بها حديثك، وتحديد شكل الخاتمة التي ستنتهي بها العرض. كما أنها مرحلة يتم فيها تحديد الوسائط المتعددة (Multi Media) التي ستستخدمها في العرض، ووضع تصور مسبق لكيفية تعاملك مع المواقف الحرجة والأشخاص المزعجين الذين قد يسيئون لك ببعض المضايقات والإحراجات بأسئلتهم غير الموقعة والجميلة عن الموضوع.

وينصح العديد من الدراسين المهتمين بتحديد ما يتوجب عمله في هذه المرحلة أن يتفقد الشخص الذي سيقوم بعملية العرض المكان الذي سيعرض فيه من حيث مدى ملاءمته للعرض (تهوية، إنارة، تكييف، تبريد، عدد المقاعد، وطريقة ترتيبها) وإذا لم يتمكن من ذلك لسبب أو لآخر فينصح بذهابه قبل موعد عرضه وتقديره بوقت كاف للوقوف على مدى جاهزية المكان قبل قيامه بعملية التقديم.

إن هذه المرحلة في الحقيقة هي أهم مراحل التقديم؛ لأنها معنية بالتخطيط الدقيق والاستعداد والتحضير لكل ما ستقوم به من تقديم وعرض بمعنى آخر تتعلق هذه المرحلة بالمهارات والمبادئ التي يتوجب عليك معرفتها قبل أن تقوم بعرض

## المقدمة:

ولكن قبل أن نتحدث عن ما ينبغي قوله في المقدمة دعنا نتطرق إلى جزء مهم في تصميم العرض قلما يتب إليه الأشخاص الذين يقومون بعملية العرض والتقديم ألا وهو الجزء المتعلق بما يسمى ما قبل البدء بالعرض ويسمى المفاجأة. صحيح أن المفاجأة ليست من عناصر العرض الأساسية غير أن المهتمين بموضوع العرض والتقديم ينصحون بضرورة استخدامها قبل بدء العرض، من أجل جذب انتباه الجمهور وشده والعمل على توفد ذهنه إلى ما ستعرض له بعد قليل وفي هذا الصدد هناك عدد ونوع من المفاجآت<sup>(6)</sup>

أ- المفاجأة التقليدية قدّم للعرض عبارة أو عبارتين مثيرتين

ب- مفاجأة التخيل مخاطب الذاكرة المشتركة (لكم جميعا تذكرون عندما . . .)، أو متحضر موقفا افتراضيا (تخيلوا أن . . .)، أو استخدم استعارة تصوروا أن هذا إلخ، أو ثم برواية قصة وثيقة الصلة بالموضوع (ذات مرة . . .).

ج- المفاجأة الغامضة إخف افتتاحيتك بواسطة إشارتين أو ثلاث إشارات غامضة على رسالتك.

د- مفاجأة المشاركة إسأل سؤالاً أو اطلب متطوعاً ليفعل شيئاً ما أو يقول شيئاً ما.

هـ- المفاجأة المثيرة: استخدم وسيلة مساعدة بارعة، أو استخدم عبارة إيجازية مثيرة، أو صورة أو مشهداً هزلياً مرئياً، أو قصص حكاية ضاحكة، وليس على شكل نكات.

وهكذا يتضح لك أهمية المفاجأة، وما عليك إلا أن تختار واحدة منها تتناسب مع نمط شخصيتك، ونوع الجمهور، وطبيعة الموضوع الذي تعرض له

والآن، دعنا نتقل إلى المقدمة وما يتوجب على المقدم أن يعملها ليها (إن المقدمة الجيدة والمثيرة هي خريطة طريق لموضوعك الذي تعرض له أمام الجمهور. أي أنها

توضح له طبيعة هذا الموضوع ومجآله كما أنها تبين لهم أهدافه الأساسية، والنتائج المتوقعة منه. وتتكون المقدمة من عناصر عديدة، هي:

- تحية الجمهور إما بطريقة دينية (السلام عليكم) أو بطريقة اجتماعية (مرحباً، صباح الخير، مساء الخير إلخ من التحايا التي نقولها في مجتمعاتنا العربية).

- تقديم النفس: إذا لم يكن هناك من يقدمك فقدم أنت نفسك. من أنت؟ وما تخصصك؟ وما مركزك أو وظيفتك

- عنوان الموضوع ومجآله.

- الرمن الذي سيستفرقه العرض (إن لم يحدده الشخص الذي يقدمك).

- محتوى العرض.

وتتألف في المقدمة خصائص عديدة، في الحقيقة، حتى تكون ناجحة ومؤثرة. وأهم هذه الخصائص ما يلي:

- مدى قدرتها على جذب انتباه المستمعين

- مدى كسرها للحواجز وإدخالها للجليد بينك وبين الجمهور.

- مدى قدرتها على جعل المستمعين يدركون أهمية موضوع العرض

- مدى قدرتها على تحسيس الجمهور بمآجتهم إلى المعلومات التي سيتناولها العرض، والعائدة التي ستعود عليهم منه.

- مدى قدرتها على تشويق الجمهور للموضوع وشده إليه.

### صليب الموضوع:

إن العرض المؤثر هو الذي تكون فيه النقاط الأساسية قليلة ومركزة، ولا تشوش انتباه الجمهور ومتابعته لما تقول، ولا تحرفه عن رؤية أهداف العرض. لذا، لجعل العرض يشمل على النقاط الأساسية التي تدعم الرسالة الرئيسية والمهدف المحوري من العرض فبعضهم، كما يتأ قبل قليل، يميل إلى إعطاء الجمهور معلومات

كثيرة وغير ضرورية وهذه خطأ فادح؛ حيث يظن هؤلاء أن كثرة المعلومات التي يمتطرون بها الجمهور من شأنها أن تعمل على انبهاره بثقافتنا ومعرفتنا، وتخلق انطباع لديه هي سعة اطلاعنا ومعرفتنا بالموضوع.

وبالإضافة إلى ما سبق، يتطلب التقديم الفعال أمثلة، أو مثالا على ما تقدم من معلومات وحقائق تخص كل نقطة من النقاط الأساسية التي يشتمل عليها العرض الذي تقوم به، بحيث يرتبط هذا المثال، إن أمكن، بخبرات المشاركين ليساعدهم على التذكر.

#### الخاتمة أو نهاية العرض

بعد أن أنهيت من عرض الأفكار الرئيسة للموضوع، أي انتهيت منه كليا، قم الآن بتلخيص أهم النقاط الأساسية فيه، وقم بتلخيص موجز للمسائل السابقة التي تود أن تذكرها الجمهور. وإذا ما فكرت بالأمر، فستجد أن كل عرض أو تقديم فعال ينتهي بموجز سريع يساعد الجمهور على تذكر أهم النقاط التي تم عرضها.

وقد يتطلب منك الأمر تلخيص النقاط الأساسية في مشرة موجزة بحيث توزعها على الجمهور. وإذا فشلت في تلخيص ما قلته، فإنك في حقيقة الأمر تخاطر باحتفاظ الجمهور برسائلتك في ذاكرتهم. ولا تنسَ المبدأ الذي عرضنا له في البداية حين أكدنا بأن العرض المؤثر هو الذي يتم تذكره. ويقوم هذا الجزء من أجزاء العرض (التلخيص) بقدر كبير من هذه الوظيفة.

وفي نهاية عرضنا للأجزاء التي يتكون منه العرض المؤثر دعنا نلفت نظرك إلى ما يغفل الكثير عنه ممن يقومون بعملية العرض والتقديم وهو أن تنهي كلامك بمفاجأة<sup>(7)</sup> فمثلا بدأت عرضك بمفاجأة استهلاكية اختتمه أيضا بمفاجأة ختامية، وإذا أمكن، اجعلها مرتبطة بالمفاجأة الافتتاحية. ولكن لسوء الحظ لا يقدر الكثير من الذين يقومون بعملية العرض أهمية هذه المفاجأة الختامية، فحاشا مثلما لم يقدروا أهمية المفاجأة في بداية التقديم؛ إذ نجد الكثير من عمليات العرض لا تنته بمفاجأة، وإنما



مطالبة الجمهور بطرح ما لديهم من أسئلة، أو بالاعتذار، أو بشكاوى أخرى. لذا، احرص أنت على تفادي هذا الخطأ.

ثانياً، طريقة التواصل مع المتلقين بواسطة الجسد:

## 1- المظهر العام:

إن مظهرك الذي تبدو عليه أمام الجمهور والملابس التي ترتديها يعدّ عاملاً مهماً من العوامل الأخرى التي تؤثر على المتلقين الذين تعرض أمامهم؛ فقد تكون متمكناً حقاً من معلوماتك التي تعرض لها، ومع ذلك فإنك إن لم تنبه إلى مظهرك الذي تبدو فيه فقد يكون تأثيرك محدوداً. لذا ارتد ملابس لائقة ومناسبة بحيث لا تجذب انتباه الجمهور بعيداً عن موضوعك، أي ابتعد عن الألوان الصارخة المشتتة للانتباه. لذا ارتد ملابس بمستوى ملابس جمهورك أو أفضل منها قليلاً. فإذا كان جمهورك يرتدي ملابس رسمية فعليك بارتداء الملابس الرسمية. وإذا كنت تتحدث في مكان غير رسمي والجميع يرتدي ملابس غير رسمية فترتد الملابس غير الرسمية. وإذا كنت تتحدث لأصحاب بنوك أو محامين فارتد أفضل ملابسك.

## 2- الصوت

إن القاعدة الأساسية هي أن تتحدث بصوت يسمعه الجمهور بوضوح؛ لذا انطلق الكلمات بأقصى درجة من الوضوح، وأخرج الحروف من خارجها على أن تأخذ في الاعتبار حجم المكان الذي تتحدث فيه، وهل تستخدم مكبراً للصوت أم لا، وهل يوجد ضوضاء تغطي على صوتك. كما يجب أن تراوح في حجم صوتك؛ فقد ترفع منه لتؤكد نقطة مهمة، وأحياناً تخفض منه لجذب انتباه الجمهور. وأما فيما يتعلق بسرعة إنقائك فحاول أن تضبط سرعتك في الحديث لتلائم الوقت المتاح لك، عليك ألا تتكلم بسرعة تتداخل فيها الكلمات، فيصعب تمييزها وفهمها، ويمكن أن يظن في نطق كلمة أو جملة معينة، ترى أنها ذات أهمية في التأثير على الجمهور<sup>(8)</sup> وعليك أن تعمل على تنعيم صوتك لمساعد المستمعين على فهم معنى ما تقول.

ويمكن تلخيص ما قيل بالنسبة لصوتك أثناء العرض بما يلي:

- الصوت المرتفع: اجعل صوتك يصل إلى نهاية القاعة.
- البيان والوضوح: لا تلتقط الكلمات بشكل سطحي
- التنوع والتغيير: قم بتعبير نبرة صوتك وطبقته.
- طريقة النطق: انتبه للتوكيدات المتعلقة بالنبرة؛ وراجع الكلمات الصعبة؛ واحذر إساءة استعمال الألفاظ.
- طريقة النطق: التوكيد، والمقاطع المشددة.
- السرعة: استخدم سرعة الإلقاء العادية لكي تؤثر في الجمهور؛ والإلقاء السريع لكي تثير، وتلهم؛ والإلقاء البطيء من أجل التأكيد، وإثارة الرهبة، والسيطرة

### 3- حركات الجسم والعين:

إن مستمعك لا يستمعون إلى ما تقوله لهم بلسانك فقط بل ما تقوله حركات جسمك أيضا. فهم يبحثون عن مدى التناغم والتوافق بين ما تقول من كلمات منطوقة وما تقوله حركات جسمك فاحرص على هذا التناغم والتوافق ومع أننا لا نريد تكرار ما قلناه من أهمية التواصل عبر حركات الجسد ودلالاتها المختلفة وبخاصة العين وتوزيع النظرات على المشاركين جميعهم، لأننا غرضنا لك بشكل مفصل في فصل خاص، غير أننا نريد أن نؤكد عليك مجددا بأن الاتصال مع الجمهور يبدأ بالوجه قبل اللسان. أي أن الجمهور يقرأ تعابير وجهك ولغة عينيك مثلما يقرأ لفتك اللفظية. فاحرص على أن تكون تعابير وجهك عريضة، ووجهك بشوشا ومرتاحا فإن لم تبدُ ودوداً، وإن لم تتواصل مع جمهورك بالعين، وإن لم تتحدث مع هذا الجمهور، فإن الجمهور لن يستمع لك. وحتى تتجنب الظهور بمظهر المشتت العصبي انتبه لحركات الجسد الآتية غير اللائقة والتي يقع الكثير فيها:

- الطرق بالأصابع على المنصة.

- إطالة النظر في السقف أو في الأرض أو في الأوراق التي أمامك.

- البحث بعمليات معنوية في جيبك.

- التعصب على شعرك أو شاربك أو لحيتك أو ربطة عنقك.

### أساليب التقديم المؤثر

هناك أربعة أساليب للعرض والتقديم متعارف عليها لدى العديد من الباحثين المهتمين بعملية التقديم المؤثر والعرض الفعال. ويختلف استخدام كل أسلوب من هذه الأساليب من متحدث إلى آخر حسب قدرات مقدم العرض، وحسب الجمهور، وطبيعة الموضوع الذي نعرض له وفي ضوء ذلك اختر الأسلوب الذي يناسب جمهورك، أو يناسب طبيعة الموضوع ويصرف النظر عن الأسلوب الذي تختاره عليك أن تعلم بأن أسلوب العرض الذي ستختاره يحدد إلى حد بعيد نجاحك أو فشلك في توصيل رسالتك وتحقيق أهدافك فاحرص على انتقاء هذه الأسلوب في ضوء الخصائص الآتية لكل منها<sup>(9)</sup>

Manuscript or Reading Mode	الأسلوب الأول: القراءة من نص مكتوب
Memorizing Mode	الأسلوب الثاني: الحفظ عن ظهر قلب
Impromptu Mode	الأسلوب الثالث: الفورية والتلقائية
Extemporaneous Mode	الأسلوب الرابع: الارتجال

### أسلوب القراءة من النص

وهو من أسهل طرق تقديم الموضوعات، إذ أنه يضمن عدم نسيان نقاط معيّن في الحديث، لأن الشخص الذي يستخدمه يقرأ موضوعه من خلال نص مكتوب ثم الثمرن عليه مسبقاً. يستخدم هذا الأسلوب رجال السياسة إذا ما كان هناك من سيقتبس كلامهم أو يستشهد به، كما يستخدمه أيضاً رجال الدين، وبعض أساتذة

الجامعات، ويقوم الرؤساء عادة بإلقاء العديد من الخطابات السياسية بهذا الأسلوب، وكذلك مديرو المؤسسات والشركات الكبرى ويكون استخدام هذا الأسلوب ضروريا في بعض الحالات فقط، وخاصة الحالات والمواقف التي تم ذكرها. ويضمن هذا الأسلوب عدم نسيان المقدم أو المعارض أي كلمة من النص، كما أنه يعزز ثقة الشخص الذي يعرض بنفسه.

وحين تقرر استخدام هذا الأسلوب، قم بكتابة النص بشكل متقن خال من الأخطاء اللغوية والطباعية والتركيبية، وهذا يحتاج لوقت طويل من التحضير والتحرير والتنقيح والمراجعة إلى أن يصبح العرض بحاله النهائية. وإذا لم تبدل وقتاً للتمرن على إلقاء النص بطريقة سليمة مع الانتباه لأماكن التوقف، وللاحتكاك البصري مع الجمهور، فعندها لن تكون مقدما أو عارضا ناجحا ونفعالا.

#### متى تستخدم هذا الأسلوب:

- حين تكون هناك قضايا أو مسائل ذات بعد قانوني.
- حين تكون وسائل الإعلام حاضرة أثناء العرض
- حين لا يكون هناك وقت كاف لتحضيرك للعرض والتدرب عليه.

#### مزايا هذا الأسلوب:

- يزيد من ثقتك بنفسك أثناء التقديم.
- يتناسب مع الوقت المحدد لك للإلقاء.
- تتمكن من استخدام اللغة بشكل جيد.

#### سلبيات استخدام هذا الأسلوب:

- يقلل من فرصة الاتصال بالعين مع الجمهور بسبب اندماج المقدم بالقراءة والاستغراق فيها، فلا يتيح له فرصة ردود أفعال الجمهور على ما يقدمه أو يعرض له.

- يقلل من فرص استخدام لغة الجسد؛ إذ يفقد مستخدمه التواصل بلغة العين التي هي قلب عملية التواصل مع الجمهور.
- يجعلك تشبه الإنسان الآلي.
- قد يجعلك تفقد إحساسك بالمكان لعدم التماثل إلى الجمهور

### الحفظ عن ظهر قلب

وهو تقديم النص بالاعتماد على الذاكرة، أي حفظه فينا وعن ظهر قلب. وهذا الأسلوب مناسب لحالات نادرة ويؤدي هذا الأسلوب إلى عرض مريب لأن المتكلم يركز فقط على سلوكه وحركات جسده وليس على النص المكتوب، إنه أسلوب يتطلب تدريباً كبيراً على استخدامه، كما أنه يسمح باستخدام الاتصال الجسدي بشكل كبير وواضح

متى تستخدمه:

نستخدم هذا الأسلوب حين تكون مدة الإلقاء قصيرة، بحيث تكون قادراً على استرجاع المعلومات التي تحفظها عن الموضوع

مزايا هذا الأسلوب:

- يهرس الآخرون ويحلمهم معجبين بك كل الإعجاب.
- يعطيك إحساساً بالراحة والاسترخاء.
- يجعل عرضك يبدو غير رسمي وأقرب ما يكون إلى المحادثة.

سلبيات هذا الأسلوب:

- يجعلك عرضة لهفوات الذاكرة والنسيان الذي يصيب الذاكرة في كثير من الأحيان
- يمكن أن يخلق حالة من عدم الارتياح لدى بعض أعضاء المستمعين.

- قد يجعل منك عارضا أو مقدما غير محترف خاصة إذا لم تكن لديك معلومات كافية عن الموضوع

- من الصعب على الجمهور أخذ ملاحظات دقيقة من عرضك.

### العرض بشكل هوري وتلقائي

إنه أسلوب يتسم بالمفوعة، أي أنه وليد لحظته، كأن يطلب منك مديرك أو رئيسك دون تخطيط مسبق أن تقوم بإعطاء عرض موجز أمام مجموعة من الزائرين الذين جاءوا إلى الشركة<sup>(10)</sup>.

متى تستخدمه:

يتم استخدام هذا الأسلوب حين تقتضي الضرورة أو الحاجة بأن تقوم بعرض ما طلب منك إليك تقديمه في الحال دون أن تكون مستعدا لمثل ذلك، ودون أن يكون لديك خطة مسبقة لما ستعرض له، مما يجعل عرضك أشبه بالعملية الفورية وغير الرسمية.

### مزايا هذا الأسلوب

- يعطيك إحساسا بالراحة والاسترخاء.

- يجعل عرضك يبدو غير رسمي وأقرب ما يكون إلى الحادثة

### سلبيات هذا الأسلوب:

- قد يجعل منك عارضا أو مقدما غير محترف خاصة إذا لم تكن لديك معلومات كافية عن الموضوع.

- يمكن أن يجعل من عرضك عرضا غير دقيق لأنك غير مستعد أصلا له.

- من الصعب على الجمهور أخذ ملاحظات دقيقة من عرضك

## الارتجال في العرض

قد يبدو للوهلة الأولى بأن هذا الأسلوب يقوم على الارتجال؛ فالشخص الذي يعرض لموضوعه أمام الجمهور لا يبدو عليه أنه يقرأ من النص، ولا يعيد النص من الذاكرة، ولا يرتجل عرضه بشكل فوري وتلقائي كما في الأساليب السابقة، وإن بدا للوهلة الأولى بأنه هكذا.

إنه ارتجال مبني على التحضير المسبق، والمعد له بعناية، والمخبر له تحسيرا جيدا إلى الحد الذي يجعل صاحبه يبدو وكأنه يرتجل موضوعه ارتجالا ومع ذلك يستعين بمقدم العرض ببعض النقاط الرئيسة (رؤوس أقلام) المكتوبة أمامه بطريقة غير لافتة للنظر، يعود إليها إذا ما احتاجها ويعد هذا الأسلوب أفضل الأساليب التي تلائم مزاج الجمهور، لأنه موجه إليه أصلا (Audience-centered) لذا، فإننا نجد العديد من المهتمين بأساليب العرض والتقديم، وفي مقدمتهم، جاميل وجاميل، يفصلونه على بقية الأساليب ويوصون باستخدامه بسبب تركيزه على الجمهور، الذي هو في الأصل محور عملية العرض والتقديم كما يينا في مقدمة هذا الفصل حين وضعنا المبادئ التي يقوم عليها العرض<sup>(11)</sup>.

متى نستخدمه:

- نستخدم هذا الأسلوب حين يكون لدينا وقت كاف للتحضير والتدريب مسبقا على ما سنقوم به عرضه.

مزايا هذا الأسلوب:

- بإمكانك تدوين ملاحظات.
- بإمكانك تكييف عرضك لينسجم مع طبيعة الجمهور المتلقي.
- يوحى بالتلقائية.
- يشجع الجمهور على التفاعل.

- يسمح بالاتصال غير اللفظي وخاصة الاتصال بالعين.
- يخلق حالة من العرض الديناميكي.

#### ملاحظات هذا الأسلوب:

- بحاجة إلى جهد كبير ومكثف في التحضير والتدريب
- قد يسرق الوقت جزء من تحضيرك لما ستقول
- قد تكون بعض مفرداتك غير دقيقة
- قد تنسى بعض النقاط أو الأفكار

#### المرحلة الثالثة: ما يتوجب عمله بعد الانتهاء من التقديم

تتعلق هذه المرحلة المهمة بالمهارات التي تتطلب كيفية تعاملك وإدارتك للأسئلة التي ستعرض لها من قبل المتلقين وإدارتك للموقف العام والتعامل مع الأشخاص الذين قد يخرجونك بأسئلتهم. فمعظم أسئلة المشاركين ليست أسئلة فعلية إنها محاولات لجذب الانتباه فإذا كان السؤال واحداً من تلك الأسئلة الاستهامية السادة الحقيقية، فأجب عنه بإيجاز وإذا لم يكن كذلك، فافعل ما يلي.

- أهد على صاحب السؤال ما فهمته من سؤاله: (إذا كنت قد فهمت سؤالك بشكل صحيح، فإنك تسأل عن ...). وفي ضوء إعادة صياغة سؤاله، أجب عن السؤال، أو انحرّف عنه وذلك بتوجيهه إلى المتلقين ثمّ رأيكم في ما يقول السائل المحترم؟ أو قم بتوجيه السؤال إلى أحد الأفراد من المتلقين ممن تعرفه، وذلك كما يلي: أعتقد أنك خير في هذا الشأن يا فلان. فما رأيك بالسؤال الذي سألته الزميل الكريم؟

#### التعامل مع المواقف العرجة والمشاركين المزعجين

هناك أنماط عديدة من البشر، ويتنوّع كل نمط منهم معاملة خاصة. ولكننا هنا



سنتنصر على الأنماط الأشخاص الذين هم أكثر حضوراً في مناسبات العرض والتقديم  
كتلك التي تمارسها أو تقوم بها أنت ومن أكثر هذه الأنماط نواجهها هم ما يلي<sup>(12)</sup>:

المتحدث بالأسئلة:

- ربما كان يشعر بعدم الأمان.

- يشعر بالرضا من خلال إزهاج الآخرين وإثارتهم

- عدواني ومجادل

ماذا تفعل معه:

- لا تفضيظ أبداً.

- اجث عن نقطة لها وجاهاها في حديثه، وجر من اتفاقك معه في شيء ما، ثم تابع  
حديثك

- ترغب أن يخطئ في حقيقة ما، ثم حول المسألة إلى المجموعة للرد والتصحيح

المتحدث كثيراً:

- متحدث متحمس / ثثار.

- هب للظهور وجذب الانتباه.

- متنف ومطلع وشديد الرغبة في إظهار ذلك

ماذا تفعل معه:

- انتظر حتى يحاول التقاط أنفاسه، واشكره، وأحد التركيز وتابع حديثك

- شئت انتباهه وتركيزه بطرح سؤال صير عليه.

- قاطعه وأطلب من المجموعة التعليق على حديثك.

- استخدمه كمساعد في تقديم العرض؛ ربما كانت لديه بعض النقاط المهمة التي  
يمكنه إضافتها

#### المتنصر:

- يشعر بالقسوة في معاملته وعدم احترام الآخرين له.
- ربما كان يحمل ضغينة ما.
- يرغب في أن يجعل منك كبش فداء.

#### ماذا تفعل معه:

- أجبره على أن يكون محمدا.
- وضح له أن الهدف من عرضك هو أن يكون إيجابياً وبناء
- استغل ضغط النظراء؛ اسأل المجموعة عن مشاعرهم

#### المتهامون:

- لا يفهمون ما يجري حولهم؛ يوضحون أو يترجمون.
- يروون الحكايات التي قد يشيرها عرضك التقديمي.
- يكونون شاعرين بالملل، أو راغبين في العبث، أو مفرطين في النقد (وهذا غير مألوف).

#### ماذا تفعل معهم:

- توقف عن الحديث، وانتظر حتى ينظروا إليك، خبرهم بشكل غير لفظي عن رغبتك في المتابعة

## مراجع الفصل

---

- (1) Smith ,D. (1991). Powerful Presentation Skills. Career track. Milton Keynes.
- (2) محمد عبد الغني حلال (1997) مهارات العرض والتقديم مركز تطوير الأداء والتنمية القاهرة
- (3) المرجع السابق
- (4) سميث. مرجع السابق
- (5) المرجع السابق
- (6) جون تاونسند (2006) العروض التقديمية الرياض مكتبة جرير.
- (7) المرجع السابق
- (8) Pearson. and paul B. Nelson (1994). Understanding and Sharing. An Introduction to Speech Communication. Madison: Brown and Benchmark.
- (9) Hybels, S and Weaver ,R. (2001). Communicating Effectively. Mc Graw-Hill: Boston.
- (10) Gamble, T and Michael Gamble (1999). Communication Works. Sixth Edition. Boston: McGraw – Hill College.
- (11) المرجع السابق
- (12) جون تاونسند (2006). العروض التقديمية الرياض مكتبة جرير.



## الفصل الثامن

### الأساليب التي تم استخدامها في البحث

## **الفصل الثامن**

### **أساليب التواصل الاجتماعي**

#### **مقدمة**

**كيف يتواصل الناس؟**

**التواصل الحاسم: المفهوم والأهمية والخصائص**

**مهارات التواصل الحاسم**

**أسلوب "العملية" في إدارة الخلافات**

**نموذج في "ديسك" في إدارة الخلافات**

**المراجع**

## الفصل الثامن

### أساليب التواصل الاجتماعي

فلنأخذ مني وأخذ إليك حتاني

ثم أضع مني إليك حتاني

جورج جرجاني

#### مقدمة

يتخذ الناس في تواصلهم فيما بينهم أساليب مختلفة، وكل أسلوب من هذه الأساليب يميز شخصياتنا في المواقف التي نتواصل فيها مع غيرنا. صحيح بأن الموقف الاتصالي يملئ علينا أو يتطلب منا أحياناً أسلوباً معيناً من أساليب التواصل مع الآخرين، ومع ذلك يميل بعض الأفراد إلى تكرار أسلوبهم حتى يكاد يقرن بشخصيته، ويميزه عن غيره. فبمجرد ذكر اسم ذلك الشخص أمام الآخرين يتبادر لهم أسلوبه الذي يميزه عن غيره، فنقول: هل تقصد فلاناً المدون؟ وذلك لأن أسلوبه في التواصل يقوم على الحشونة والفظاظة، أو هل تقصد فلاناً اللين؟ أو فلاناً الشديد، أو فلاناً الدبلوماسي؟ إلى غير ذلك من الأساليب التي يميز الأفراد في تواصلهم مع بعضهم، ويكادوا يعرفون بها.

ويمتاز كل أسلوب من أساليب التواصل التي يتجهها الناس في تواصلهم فيما بينهم بخصائص معينة، إما أن يقرّبهم من الآخرين ويعمل على تحسين علاقاتهم بهم ويهد من أواصر الود والمحبة بينهم، وإما أن يعمل على نفورهم وإبعادهم عنهم وتقطيع شبكات الود الاجتماعي بينهم وتقتضي العلاقات الناجمة بين الناس اختيار الأسلوب الذي يعمل على تحسين هذه العلاقات وتعزيزها. وستحدث بالتفصيل عن أكثر الأساليب شيوعاً وانتشاراً بين الناس حتى نتقي من بينها الأسلوب الذي يعمل على تقوية هذه العلاقات وهي:

## كيف يتواصل الناس؟

- 1- التواصل العدواني.
- 2- التواصل غير الحاسم (اللين)
- 3- التواصل العقلاني.
- 4- التواصل الملتوي أو الموارب.
- 5- التواصل الحاسم

### التواصل العدواني

يتصف الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب بالعدوانية والخشونة والفظاظة والتعالي على الآخرين، ومحاولة السيطرة عليهم في المواقف الاتصالية التي تجمعهم بهم. فلدى هؤلاء الأشخاص ميل كبير إلى الاعتداء اللفظي على الآخرين والتشتر عليهم، واتجاه واضح لالقاء اللوم عليهم، ومعاتبتهم، ومحاولة الفوز عليهم بالفتش والجدل بأي ثمن.

وكثيراً ما يلجأ أصحاب هذا الأسلوب إلى الاستهزاء بالآخرين، والسخرية منهم، والنقد السلي، والإهانات غير المبررة، والتعليقات الشخصية، والتهديدات<sup>(1)</sup> إنهم كثيراً ما يخضبون، ويمتقدون أن الآخر بحاجة إلى أن يوضح في حجمه الصحيح وهذا، ما نسمعه منهم حين يطلب منهم تفسيراً لسلوكهم المتفطرس، والتعالي على الآخرين:

- أحببت أن أرين له حجمه الحقيقي

- ولا تنس من أنا.

- أنت من أصلاً؟؟؟

وتعكس هذه العبارات العدوانية، وغيرها الكثير من المشابهة، نظرة هؤلاء



الأشخاص الفوقية إلى أنفسهم، ونظرتهم الدونية إلى الآخرين فهم، كما يرون أنفسهم، أعلى مقاما وأسمى منزلة ومكانة من الآخرين، ويعتقدون أنهم الوحيدون الأسوياء أو الوحيدون على حق، وغيرهم خلاف ذلك.

وأما في مجال العواطف، فنادرًا ما يحسن العلواتيون بمشاعر الآخرين وبرايرتها، وفي حالات كثيرة لمحمدهم لا يعترفون بها. إنهم أشخاص ينقصهم الذكاء العاطفي، أي الذكاء الذي يقوم أصلا على مراعاة مشاعر الآخرين والاعتراف بها، وعدم الإساءة إليها

ويتصف هؤلاء الأشخاص أيضا بأنهم لا يسمحون للآخرين بإبداء آرائهم. إنهم، أشخاص، أقل ما يمكن أن يوصفوا به بأنهم غير مريحين بالتواصل معهم بل متفرون، وغير ودودين، ويجعلوننا نتجنب الدخول معهم في نقاش أو حوار لأننا نخشون مسبقا لهذا النقاش. وفي حالات كثيرة لمحمد أن من ينتهج هذا الأسلوب العدواني في تعاملهم معنا يدفعوا دفعًا، لكون أعداء لهم<sup>(3)</sup>

وباختصار، إنهم أشخاص، لا نرغب بصداقاتهم، فهم ليسوا ضمن قوائم معارفنا أو أصدقائنا المفضلين الذين نرغب بمد جسور الوديتا وبينهم. وإن فعلنا ذلك فإننا لن نكون مرتاحين، وسنشعر باعتراض يدفعنا إلى إنهاء اللقاء بهم بأسرع وقت ممكن. ومع كل هذه المظاهر من السلوك العدواني غير أننا في كثير من الحالات لمجد أنفسنا مرفحين للتعامل معهم لأنهم مديرونا أو رؤسائنا المسؤولون عنا في العمل. إننا حينها نكون في موقف لا نحمد عليه، موقف وصفه الشاعر المتنبي بالموقف الشكيد.

- ومن تكبد الدنيا على الحر أن يرى عدوا له ما من صداقة بد

## التعامل مع هذا الأسلوب

هل من طريقة مثلى تجنباً للتعامل مع هؤلاء الأشخاص الذين يتبعون هذا الأسلوب في التواصل معنا؟ في الحقيقة، هناك أكثر من طريقة يمكن أن يفيدنا اتباعها في التعامل مع حالة الكد أو العصب أو التوتر الذي يوصلنا إليها الأشخاص العدوانيون إن الفصل طريقة هي أن نتبع ما يلي<sup>(3)</sup>

1- الهدوء: لا تدعه يحركك إلى مرققه الفظ. ، ولا تقابل النار بالنار (Do not meet fire with fire). فلا تظهر مشاعرك السلبية أمامه، وإذا ما أظهرتها في كلماتك أو صوتك أو لغة جسدك أو سلوكك أو تصرفاتك، تكون بذلك قد منحتة لذة رؤيتك وأنت تفعل أمامه.

2- الفصل ذاتك عن الموقف. أي تجاهل الملاحظات البذيئة التي وجهها إليك، وكذلك التهديدات والشتائم، فهي ليست سوى مجرد كلمات، رغم أنها جارحة.

3- اعمل على إنهاء الموقف: إن لم تنجح المحاولتان السابقتان، وبقي بسلوك السلوك العدواني نفسه فاعمل على إنهاء الموقف بالطريقة التي تراها مناسبة (الابتعاد عنه، أو العودة إلى مكتبك إن كان هذا الشخص هو مديرك أو رئيسك في العمل، أو اترك المكان الذي يجمعك به).

وفي الحقيقة، فإن الطلب منك أن تتبع الأساليب السابقة للتعامل مع الشخص ذي الأسلوب العدواني ليس أمراً سهلاً. فالكثير من الناس لا يستطيعون فعل ذلك مما يقود إلى إفساد الجو الاتصالي بينهم وبينه، أو يقضي إلى نشوب مشكلات متباعدة الشدة والتوتر. فليس الجميع يمتلك المهارات العالية التي تتطلبها التعامل مع هذه المواقف التكدية.

## التواصل غير العاصم (اللين)

بأخذ هذا الأسلوب شكلين مختلفين هما:

أ- عدم الحسم الموقفي (Situational nonassertiveness): ويظهر هذا السلوك في

بعض المواقف التي يكون الفرد فيها غير قادر على حسم الموقف أو اتخاذ قرار محدد لسبب أو لآخر، وهم معظم الناس في مثل هذا الموقف.

ب- عدم الحسم المعمم (Generalized nonassertiveness). وهو سلوك يميز الفرد في المواقف جميعها، ويكاد يكون سمة عامة من السمات التي تصنف بها شخصية الفرد في المواقف جميعها، وليس في موقف معين كما في الوضع السابق<sup>(4)</sup>

ويسمى هذا الأسلوب أحيانا بالأسلوب اللين أو الاسترضائي، فكثيرا ما يميل الأشخاص الذين يستخدمونه إلى محاولة استرضاء الآخرين واستسماح حواظهم، والتنازل عن حقوقهم لإرضاء لهم وخصوصاً أولئك الذين يعملون في وظائف متواضعة منخفضة الأجر كما نجد أنهم أيضا يميلون إلى عدم التعبير عن آرائهم ومشاعرهم كسبا لود الآخرين وعدم مضايقتهم، ويفضلون الاحتفاظ بآرائهم لأنفسهم خوفا من أنها قد تجعل الآخرين يتزعجون منهم. إن البحث عن رضا الآخرين، والخوف من مضايقتهم، هو الهدف النهائي لخواء الأشخاص

وفي الحقيقة، ينتم الأشخاص غير الحاسمين (Nonassertive Persons) بأنهم مسالمون للغاية، ولا يريدون أبدا إخراج الآخرين، وقد يجمعون من الشكوى حتى لا يتضايق الآخرون منهم. كما يوصفون أيضا بأنهم اعتذاريون، ويكثرون من التأسف دائما، وينكرون ذراتهم، ويفضلون استرضاء الآخرين بأي ثمن حتى لو كلفهم ذلك خسارة الموقف كله، وحين تطلب منهم تغييرا لسلوكهم يبيئونك بالخال، ماذا تفعل، نريد السرية، أو: نريد العيش، أنا شخص بائس وخبثان، لا يوجد أمامي أي خيار.

ورغم أن هذه الصفات تبدو للوهلة الأولى بأنها صفات إيجابية ومهذبة، مفرنة بسلوكات الأشخاص العدوانيين، ومع ذلك فإن إسراف الفرد ومبالفته فيها تجعله شخصا غير حاسم، أو استرضائيا أو ليناً، يفقد الشجاعة لقول رايه بصدق وصراحة. وإنهم في هذا الجانب من جوانب السلوك يتصرفون خلافا لتصرفات الأشخاص العدوانيين. ومع ذلك فكلا الأسلوبين يعد غير ملائم للمواقف الاجتماعية المختلفة، ولا يصلحان في تفتين علاقاتنا بالآخرين.

مسؤولية ما قد يحدث من مشكلات أو خلافات بينهم وبين الآخرين في الموقف الاتصالي، وحتى لا تحدث مثل هذه للمشكلات فإنهم يميلون لاسترضاء الآخرين.

د- جذب انتباه الآخرين إليهم ورغبتهم بالحصول على تعاطف الآخرين معهم.

هـ- نيل رضا الآخرين.

و- في حالات كثيرة يكون سلوكهم بهذه الطريقة كرد فعل خير واع بعدم الكفاءة والاقتدار<sup>(6)</sup>.

ز- إن هذا الأسلوب هو تعبير لمنط شخصيتهم.

ولا بد من القول هنا بأن مثل هذه المخاوف والمخاض ليس للأشخاص غير الحاسمين أي دليل عليها، إنها مخاوف ومشاعر لا توجد إلا في أذهانهم، وهي في الوقت نفسه ليست سوى حديث الذات للذات، وفي الحقيقة، فإن إحساسهم بالمخاوف هو الذي يقضي بهم إلى العنل في بناء علاقات لاهلة وبناء ودية تركز على الاحترام المتبادل بينهم وبين الآخرين، وإن تصرفاتهم في ضوء مخاوفهم هي مؤشرات تدل على تقديرهم المتدني لذواتهم، وعلى الأفكار السلبية عن هذه الذات.

#### التعامل مع هذا الأسلوب

عليك أن تميز فيما إذا كان هذا الأسلوب هو منط من أنماط شخصية الفرد (عدم الحسم المعتم) أو هو مجرد لين أو عدم حسم مؤقت (عدم الحسم المؤقتي) فإذا كان من النوع الأول، فاعلم بأنه أسلوب تواصلية مخادع، أي إن أسلوبه مجرد لعبة يريد أن يلعبها معنا هذا الفرد لاستئصال عطفنا وشفقتنا وتعاطفنا معه من أجل مساعدته. وفي حالات كثيرة يلجأ هؤلاء الأفراد إلى هذا الأسلوب لجعلنا نشعر بالذنب تجاههم، لذا

- لا نشعر بالذنب، أو بالشفقة أو التعاطف، لأنه يعرف ما يفعله جيداً

- لا نتخذ بقصصه المثيرة للشفقة والحزن، فقلبه منها الكثير.

- اطلب منه ان يحسم الأمر، أي وضع نهاية لسلوكه بهذه الطريقة.

- كن حارماً وحاسماً معه ولا تشترك في لعبته<sup>(7)</sup>.

### التواصل العقلاني

يلجأ الأشخاص العقلانيون إلى استخدام العقل والمنطق في علاقاتهم مع الآخرين فهم يعتقدون بأن أساليب كل من الأشخاص العدوانيين والاسترضائيين غير الحاسمين هي أساليب غير فاعلة في التواصل مع الآخرين، وغير قادرة على تحسين العلاقات الاجتماعية.

فإذا كان العدوانيون، على سبيل المثال، يقمعون الآخرين ولا يسمحون لهم بالتعبير عن آرائهم، وإذا كان الأشخاص الاسترضائيون يقمعون مشاعرهم ليرضوا الآخرين ويكسبوا ودعهم وحدائهم فإن للأشخاص العقلانيين أسلوبهم الخاص الذي يميزهم عن الأسلوبين السابقين.

ويقوم أسلوب الاتصال العقلاني على مبدأ عدم تكرار صاحبه لمشاعره ومشاعر الآخرين، ومع ذلك فهو لا يأخذ بها كثيراً، ولا يتصرف بناء عليها، بل يؤثر المنطق والعقل. وبالإضافة إلى هذا، فإن العقلانيين، في الحقيقة، أشخاص ينسمون بالهدوء وضبط النفس، والتوازن في علاقاتهم مع الآخرين. إنهم أشخاص مريحون في تعاملهم، وإن بدا لنا أحياناً بأنهم أشخاص "جافون" في التعامل بسبب استخدامهم العقل والمبالغة أحياناً في هذا الاستخدام. غير أنهم أشخاص يحظون باحترام الآخرين، ولديهم القدرة على بناء علاقات فاعلة وبناءة معهم.

### كيف تتعامل مع هذا الأسلوب

- بين لهم الحقائق المستندة إلى بيانات وأرقام.

- خاطب المنطق والتفكير العقلاني عندهم.

- ابتعد قدر المستطاع عن التلاعب بمواقفهم، فهم في الغالب لا يأخذون بها.

## التواصل الملتوي أو الموارب

كثيراً ما نجد في حياتنا اليومية أشخاصاً يستخدمون معاً هذا الأسلوب من أساليب التواصل إن الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب الموارب أو الملتوي هم أشخاص غير قادرين على المواجهة، فلا يجادلهم بنخراطون في المواقف الاجتماعية بشكل عام. فاستراتيجيتهم في التواصل مع الآخرين تقوم على تجنب المواقف المتوترة أو غير المرجحة وتحاشيها حفاظاً على راحة بالهم وعدم إزعاج أنفسهم إنهم ينصرفون وفق الأمثال الشعبية التي تحبب تجنب المشكلات:

- أبعد عن الشر وعن له

- الباب الذي يأتيك منه الريح، سدّه واسترح.

وإذا ما دخل هؤلاء الأشخاص في حوار أو نقاش فإنهم لا يعبرون بصراحة عن رأيهم فيه بل يُواربون ويُلفون ويدورون حول الموضوع، ويقدمون رأيهم بشكل غير صريح، بل ملتو أو موارب وهم في هذا الجانب يتشابهون إلى حد ما مع الأشخاص الاسترضائيين.

وفي أحيان كثيرة نجد هؤلاء الأشخاص يلجأون إلى التظاهر بالفضب أو الانفعال أو الإحراج لإشعار الآخرين بالذنب كأسلوب يمكنهم من جعل الآخرين يتنازلون عن آرائهم. لذا يسمى هذا الأسلوب أحياناً بالأسلوب الاحتكاري، ذلك لأن الأشخاص الذين يستخدمونه يلجأون إلى احتكار العواطف والمشاعر بطرق ملتوية حتى يشعرونا بالذنب لنقوم بما يطلبونه متاء أي لا يكون أمامنا إلا التصرف بما يطلبونه.

## كيف تتعامل مع هذا الأسلوب

- نظراً لثباته الكبير بين أسلوب هذا النوع من الأفراد، وأسلوب الأفراد غير الحاسمين، لذا استخدم معهم الأسلوب نفسه الذي نصحناك باتباعه مع الأشخاص من غير الحاسمين.

- أطلب منهم بحرم أن يبينوا موقفهم بصراحة وكون موارية.

وهكذا يتضح لنا من الأساليب السابقة أنها جميعها، باستثناء الأسلوب العقلاني، لا تفضي إلى علاقات قوية وعينة بين الناس لذا كان لا بد من اللجوء إلى أسلوب آخر يعمل على مثل ذلك. من هنا كان أسلوب الاتصال المبني على الحسم هو الأسلوب الأكثر قدرة والأعلى كفاءة من الأساليب السابقة جميعها وذلك نظرا لأهميته في المواقف الاجتماعية كلها

### التواصل الحاسم : المفهوم والأهمية والخصائص

نبه الباحثون في مجال التواصل الاجتماعي إلى خطورة الأساليب السابقة في التواصل بين الناس وتأثيراتها السلبية على علاقتهم الاجتماعية، ودعوا بالمقابل إلى تبني أسلوب جديد من شأنه أن يفضي إلى بناء علاقات فاعلة وقوية مع الآخرين، ويقود إلى توثيق هرا الود، ويعمل على تمكين شبكات التواصل معهم في شتى مواقف الحياة اليومية وقد أطلقوا على هذا الأسلوب، أسلوب الاتصال الحاسم (Assertive Communication).

يشير مفهوم التواصل الحاسم إلى قدرة الفرد على التمتع بحقوقه، والتعبير عن مشاعره، وطلب ما يريد من الآخرين بصدق ووضوح واستقامة، واحترام حقوق الآخرين والمحافظة عليها<sup>(8)</sup>. وهذا يعني أن الأشخاص الحاسمين في المواقف الاتصالية يتمتعون بقدر كاف من التسامح مع الآخرين، وتضج حال في ممارسة حقوقهم، والسماح للآخرين بممارسة حقوقهم أيضا، فضلا عن تمتعهم بقدر كبير وفعال من الذكاء العاطفي القائم على السماح للآخرين بالتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم وآرائهم ومواقفهم بشكل واضح وصريح بعد ذلك حقاً من حقوقهم.

إن الحسم، يسمح من يتصف به القوة، ويضفي عليه الاحترام والتقدير، فضلا عن أنه يعمل على سلامة صحة الفرد النفسية، وعلى اتساقه واتساجاه مع نفسه وفوق هذا وذاك يبقى هناك سبب آخر يدفعنا إلى استخدامه وهو حق الاختلاف مع

الأخر إن التطور في مفاهيم حقوق الإنسان، وفي مجال الحرية الشخصية جعل الاختلاف بين البشر أمراً طبيعياً<sup>(97)</sup>. فلماذا نغضب أو نتوتر إذا ما اختلف أحدكم معنا في الرأي؟ ولماذا نسحق من هذا الرأي ونصغر من شأنه، أو نعزر صاحبه (كما في حالة الشخص العدواني)؟ أليس من حقّه أن يختلف معنا؟ فمثلما لنا الحق بقول آرائنا ووجهات نظرنا، فإن للآخرين الحق أيضاً في قول آرائهم ووجهات نظرهم.

وهكذا، إذاً، يعكس استخدام الشخص الجسم أسلوباً من أساليب التواصل الاجتماعي مدى فهمه لحقوق الآخرين ومدى تضجعه في تمثله لهذه الحقوق، والعمل بمقتضاها. وحتى تتوضح لك ضرورة استخدام هذا الأسلوب في التواصل الاجتماعي باعتباره بديلاً عن الأساليب الأخرى، انظر في المجالات التي تتطلب منك أن تكون حاسماً ليها<sup>(10)</sup>.

- عندما نريد شيئاً من الآخرين.

- عندما نرفض شيئاً لا نريده.

- عندما نريد أن نتفاوض مع الآخرين.

- عندما يواجه الآخرون لنا النقد على غير حق

- عندما نشعر بالغضب بسبب الاعتداء على حقوقنا.

- عندما نريد أن نعطي تقيماً لأمر أو قضية ما.

- عندما نخرج مشاعرنا.

- عندما نشعر بالإحباط.

- عندما نشعر بالظلم أو الاضطهاد أو المعاملة غير المنصفة.

وهكذا يتضح مما سبق، بأن الجسم سلوك مهذب في العلاقات الاجتماعية، ليس كما في حالات السلوكات السابقة (العدواني، وغير الحاسم والموارب). إنه أسلوب يقوم على الاعتراف بحقوق الآخرين في المجالات المختلفة التي عددنا جزءاً قليلاً منها. وهذا من شأنه أن يقوي علاقتنا بهم ويدفعهم إلى احترامنا وتقوية علاقتهم بنا.



فالحاسمون هم أشخاص يعبرون عن وجهات نظرهم بأسلوب مباشر وصريح وحاسم، ولا تقصهم الجراءة في ذلك حتى لو خالفت وجهات نظرهم وجهات النظر الأخرى. فهم من هذا المنطلق ليسوا كالأشخاص العدوانيين الذين يفرضون رأيهم على الآخرين فرضاً، وليسوا كذلك كالأشخاص الاسترضائيين الذين يتنازلون طواعية عن آرائهم لإرضاء الآخرين، وليسوا كذلك كالأشخاص الموارين أو الذين لا يقولون رأيهم بشكل صريح.

### مهارات التواصل الحاسم

إن الأشخاص الحاسمين هم، في الحقيقة، أشخاص لا يؤذون مشاعر الآخرين، بل يحترمونها ويعترفون بها، فأنعالمهم تتوافق مع أوقالمهم وتنتجم معها وليس لدى هؤلاء الأشخاص أي ميل أو نزعة للسيطرة على الآخرين، أو إجبارهم على تبني وجهات نظرهم إنهم يحترمون وجهات النظر الأخرى حتى في حالة اختلافهم معها. وعليه، يتطلب الحسم مهارات من نوع خاص، غير أننا لا نقدر أن نزودك بمهارات الحسم كلها، فهي كثيرة يكاد يتعذر الإلمام بها. لذا، سنقتصر على أهم المهارات التي يجمع الباحثون على أنها هي الأهم، والأبرز والأكثر حاجة إليها في عملية التواصل الاجتماعي، وهي:

أ- مهارات تتعلق بكيفية التعامل مع الانتقادات التي توجهها إلى الآخرين، أو توجيهها إليك الآخرون .

ب- مهارات استخدام لغة الجسد وتوظيفها بشكل فاعل ولاق.

ج- مهارات تعلق بطرق تعاملك مع الاختلاف في الرأي مع الآخرين.

#### أولاً: مهارات التعامل مع الانتقادات

ليس النقد الذي يوجهه إلينا الآخرون بالأمر السلبي دائماً. ففي حالات كثيرة يمكننا الاستفادة منه فقد لا يكون الآخرون على دراية كافية بمهارات اختيار الكلمات

المتنامية. فربما ما تزال تذكر ما قلناه بهذا الخصوص حين تحدثنا عن مهارات التعامل مع الذات العمياء حينها كنا قد نصحتك بأن تستخدم كلمة ملاحظة بدلا من كلمة نقد لأن الدلالة النفسية لكلمة نقد ذات إجماعات نفسية ثقيلة على سامع الآخر. فابتعد عنها قدر الممكن.

ومع ذلك، فأنت لا تستطيع أن تمنع الآخر من استخدامها لذا لا تنظر إلى هذه الكلمة التي توجه إليك كأنها انتقاص من قدرك أو جهدك في ما تقول، بل انظر إليها باعتبارها مجرد عملية تقييم أو تغذية مرتدة لما قلت. فأنت الذي يقرر إذا ما كان النقد مفيدا أو غير مفيد. لذا تعامل مع النقد باعتباره شكلا من أشكال التغذية المرتدة.

وفي هذا الصدد يقول عالم النفس التحليلي والمشار في الطب النفسي هاري ليفنسون (Harry Levinson) لمن يتلقون النقد بأنه من الأفضل لصحتهم النفسية والمزاجهم النفسي والعاطفي أن ينظروا إليه بعدة معلومة لها قيمتها حول كيفية تحسين العمل وليس بوصفه هجوما شخصيا، كما يستحسن النظر إلى النقد بوصفه فرصة للناقد والمنتقد للعمل معاً بهدف حل المشكلة، وليس بوصفه حالة خصومة بينهما<sup>(11)</sup>.

صحيح بأن هناك نقداً جارحاً وخبيثاً قد يتعرض له في أحد المواقف، وصحيح بأن هذا النقد في حالات كثيرة قد يكون غير منصف وجارح بالفعل، ومع ذلك لا تنسَ بأن ضبطك لنفسك في هذا الموقف يجنبك الكثير من المشكلات التي أنت في غنى عنها كما لا تنسَ أيضا بأن ثورتك في هذا الموقف وانزعاجك وفقدانك لأعصابك قد يكون هو الدافع وراء توجيههم النقد لك بتلك الطريقة فاعمل على تفويت الفرصة عليهم. فماذا صياك أن تفعل؟؟ عليك أن تسأل نفسك الأسئلة الأتية التي يقترحها (ماكس إيجبرت) قبل أن تقرر ماذا تفعل بتلك اللحظة<sup>(12)</sup>.

1- من الذي يتقطني؟ وهل هو مزعل لإعطاء النقد، وهل يعرفك بما فيه الكفاية؟

2- هل يمكنك أن تغير السلوك الذي يتفدك الآخرون بسببه؟

- 3- هل تدرك أن هذا السلوك يندب منك بالفعل ؟ إذا لم يكن كذلك، فراقب نفسك فيما يتعلق بمدى تكرار هذا السلوك وظروف تكراره
- 4- هل يندب منك هذا السلوك بتكرار يكفي لجذب انتباهك له؟
- 5- هل نتائج هذا السلوك مهمة بما فيه الكفاية لجذب انتباهك؟
- 6- فكّر في الأسباب التي تجعلك تسلك هذا السلوك. ما الفوائد التي مستعد عليك أو الخسائر التي ستحملها إذا ما دوامت على فعله؟
- 7- فكّر لتعرف إن كنت ترغب في أن تغير سلوكك أم لا. ما الفوائد التي مستعد عليك إن فعلت بتغييره.
- 8- هل أنت على استعداد لأن تدفع ثمن هذا التغيير؟
- 9- قرر هل ستغير أم لا، واحصل على تعيد هذا القرار.

#### إعطاء النقد

- وأما إن كنت أنت شخصياً بعملية إعطاء النقد للآخرين فتجنب استخدام كلمة "نقد" قدر المستطاع، واستخدم بدلاً منها كلمة "ملاحظة". وإن لم تستطع فلا بأس من استخدامها ولكن بلباقة وود. وفي هذه الحالة عليك أن تفعل ما يلي<sup>(13)</sup>.
- وجه النقد / الملاحظة فقط إلى السلوك الذي يستطيع الطرف الآخر تغييره، وليس إلى الشخص نفسه (مبدأ الاتصال القائم على فصل البشر عن مشكلاتهم).
  - كن محدداً ودقيقاً بقدر الإمكان.
  - كن قادراً على إعطاء أمثلة مختلفة عن السلوك الذي تنتقده.
  - لا تجعل صوتك عملاً بمشاعر معينة، وحافظ على لغة جسدك
  - استخدم عبارات تدل على تعاطفك معه (إنني متأكد من أنك لن تفعل هذا مرة ثانية وإنني راقب من أن يندبورك أن تؤدي بشكل أفضل)

وأما هاري فنسوز فيقدم لنا النصائح الآتية حين نوجه النقد/ الملاحظات لبعض الأفراد<sup>(14)</sup>.

أ- كن محدداً في تبيان الخطأ. إن ما يشبط معنويات الإنسان هو أن يسمع أنه أخطأ في عمل شيء ما دون أن يعرف على وجه التحديد ما هذا الخطأ لكي يعمل على تصحيحه. لذا حدد بالعبط بأسلوب وديّ أين الخطأ في ما يقوله الآخر وأين الصواب.

ب- قدم حلاً. لا تكتفي بتبيان الخطأ، بل يتوجب عليك أن تقدم حلولاً واقتراحات لمعالجته. وإن لم تقم بهذه الخطوة فإنك تترك المثلقي في حيرة من أمره، وفي حالة من الإحباط والمعنويات المنخفضة ودون دافع للقيام بعمل.

ج- قدم النقد وجهاً لوجه. يكون النقد أكثر فعالية حين نقوله بوداً للشخص المعني وجهاً لوجه وبشكل مباشر وعلى انفراد، أي ليس بوجود الآخرين.

د- كن متعاطفاً مع الآخر. قل ما تود قوله بوداً كبير وتعاطف أكبر حتى لا تفرح مشاعر الآخر.

وفي الحقيقة، فإنك عندما تكون حاسماً، فهذا معناه أنك قادر على تقبل النقد وأن تتعامل معه بموضوعية واستقامة. وإن كان الجسم هو أسلوبك ونهجك في التواصل مع الآخرين فستقيم ما تسمعه من نقد بأنه ليس سوى كلمات، رغم أنها جارحة. لذا، تذكر ما قلناه حين زودناك بمهارات التعامل مع الشخص العذرائي لقد نصحتناك وقتها بأن تفصل ذاتك عن الموقف. فإن فعلت هذا نكون قد قطعنا تدفق الطاقة السلبية التي قد تتسلل إلى أفكارك ومشاعرك وتصرفاتك في هذه اللحظة في الموقف الاتصالي بسبب تلك الكلمات. لأن السماح لهذه الطاقة سيصرفك عن رؤية الأمور بشكل دقيق، وسيؤدي إلى توترك وفقدان أعصابك.

#### ثانياً، مهارات استخدام لغة الجسد الحاسمة

للجسد، كما تعلم لغته الحاسمة في التواصل الاجتماعي. عُدْ إلى الفصل الذي

نخصصناه للغة الجسد، وتأمل تلك اللغة. إنك ستجد بأن للجسد لغة خاصة توصل رسائلنا إلى الآخرين بطريقة أو بأخرى. فكيف يكون ذلك؟

يتخذ الشخص الحائض من جسده، في الحقيقة رسالة قوية وفاعلة في التعبير عن مواقفه وذلك من خلال الإيماءات الجسدية الآتية:

أ- وضعية الجسم:

- الانتصاب القائمة.

- الاسترخاء.

- عدم التثيد.

ب- تعبيرات الوجه:

- الاكتراث.

- الالتزام.

- الاعتماد.

- التجارب.

ج- الميكان

- اتصال شديد بالعين

د- الكلام والصوت.

- مباشر.

- مسترخ

- معتدل.

- غير متوتر

### ثالثاً: مهارات إدارة الاختلاف في الرأي مع الآخرين

يتعلم الآن بأن الحسم في جوهره يقوم على احترام حقوق الآخرين والسماح لهم بالتعبير عن وجهات نظرهم ومشاعرهم دون الإساءة إليها فلو حدث إلى تعريف الحسم لوجدت التأكيد على ذلك واضحاً. فالاختلاف بين البشر أمر طبيعي ومقبول. ولكن من غير المقبول أن نقرر إلى هذا الاختلاف على أنه شيء غير صحي.

فمن حقتك أن تعبر عن رأيك، ومن حق الآخرين أن يعبروا عن حقوقهم ووجهات نظرهم. وعليه ليس من اللائق أبداً وليس من الصحيح أيضاً أن تعبر أنت عن وجهة نظرك وتحرم الآخرين من فعل ذلك. وما دام الخلاف أمراً طبيعياً ومتوقفاً في المواقف الاتصالية المختلفة، فكيف نتعامل معه إذا ما حصل بيننا وبين الآخرين؟

يقترح العلماء والباحثون في مجال التواصل الاجتماعي أساليب كثيرة تساعدنا على تقبل آراء الآخرين ومواقفهم المختلفة هنا دون أن نفقد أصابتنا أو احترامنا لهم بسبب هذا الخلاف. ومنقوم بتزويدك بأسلوبين يساعدانك على إدارة الخلاف بطريقة فاعلة تبقي على الود بينك وبين من تختلف معه أو معهم. ويسمى الأسلوب الأول أسلوب العملية، وهو أسلوب يقدمه (ماكس إيجرت)، الأحصائي والخبير النفسي في مجال الإدارة، وأما الأسلوب الآخر فيقترحه جيرى ويسنسكي (Jerry Wisniski) المستشار في السلوك الإداري والعلاقات بين الموظفين. ومنبدأ بالأسلوب الأول، أي أسلوب العملية.

### أسلوب العملية في إدارة الخلافات

يعتمد هذا الأسلوب من أساليب التعامل في إدارة الخلاف مع الآخرين على الكلمات المعطرة التي ذكرناها سابقاً عند حديثنا عن مهارات المرسل، على الأقل في المراحل الأولى من الحديث مع الآخر. وأما الخطوات التي يقترحها (إيجرت) فهي<sup>(15)</sup>:

#### أ- استخدم العبارة الإيجابية:

ابدأ حديثك مع الآخر الذي تختلف معه بكلمات إيجابية لتساعد على تلطيف الأجواء المتشنجة التي سببها الخلاف بينكما، ولتعمل على تهيتته لما ستقول.

#### ب- استخدم العبارة خير المؤدية للمشاعر:

وهذه العبارة، أو العبارات من شأنها هي الأخرى أن تعمل على المزيد من تلطيف الأجواء المتشنجة بينكما

#### ج- اعرض الأسباب التي جعلتك تختلف مع الآخر وقم بتوضيحها:

بعد أن قمت بالخطوتين السابقتين اللتين هيأتا الطرف الآخر للاستماع إليك، فم الآن بتوضيح موقفك وما لديك من أسباب جعلتك تتبنى هذا الموقف. ولا ننس هنا مهارات الإقناع التي أصبحت الآن ملماً بها، أي طرق عرض حججك للآخر

#### د- الاختلاف مع الآخر في الرأي:

بعد أن قمت في الخطوة السابقة بتوضيح الأسباب التي جعلتك تختلف معه في الرأي وتبني موقفا مخالفا لرأيه، استمر بتوضيح أسباب الخلاف ولكن بلهجة حاسمة غير مترددة وغير اعتذارية لإضفاء الجدية على تبنيك لوجهة نظرك.

#### هـ- عرض التسوية:

وهذه خطوة اختيارية. فإن رأيت أنها تقود إلى إنهاء الخلاف مع الاحتفاظ بحقوقك وحقوق الآخر فقم بها.

#### مثال تطبيقي:

ودعنا نوضح لك هذه الخطوات بمثال توضيحي بين خلافا ما نشب بين أب وابنه حول قضية تتعارض فيها مصالحهما، وكيف أن اتباع الابن لأسلوب 'العملية' في إدارة الخلاف أدى لإحلالها.

## الموقف الخلاق

الأب: أرى أنه من خير الضروري أن نذهب يوم غد الجمعة إلى مدينة البتراء لأننا  
سنذهب لزيارة جدتك المريضة في المستشفى

العبارة الإيجابية: الابن:

لا بأس يا والدي، يسعدني أن أزور جدتي التي أحبها للغاية

العبارة الملهية: الابن:

أنا أتفهم تماما أسباب حبك لجدتي، وحرصك على سلامتها. ولعل هذا هو السبب  
الذي من أجله لا تريدني أن أذهب غدا إلى مدينة البتراء،

مرض الأسباب والتوضيح: الابن:

ولكن اسمح لي أن أبين لك لماذا أريد الذهاب يوم غد بالتحديد إلى المدينة البتراء.

الاختلاف في الرأي: الابن:

أنا ذاهب غدا إلى البتراء لأن دراستي، كما تعلم، هي عن السياحة، وغدا  
سيحضر عالم كبير من إيطاليا يُعدُّ من أكبر علماء السياحة؛ وسيلقي محاضرة هناك  
لطلبة السياحة على أرض الواقع يعرض فيها نتائج دراسة قام بها من هذه المدينة  
ويعود بعدها إلى إيطاليا؛ حيث لا يوجد معه متسع من الوقت وسيعود في اليوم الثاني  
إلى إيطاليا. فإذا لم أره غدا فلن أستطيع مقابته وإجراء لقاء معه حول مشروع تخرجي  
الذي سأقدمه بداية الأسبوع القادم. وهذه هي الأسباب التي تحتم عليّ الذهاب غدا  
إلى البتراء. لذا لن أتمكن (لاحظ الإصرار على الموقف بلغة حاسمة) من الذهاب  
معك لزيارة جدتي.

التسوية: الابن:

ولكن بعد عودتي سنذهب معا إلى زيارة جدتي في المستشفى، فحالتها مستقرة،  
والحمد لله، ولا خوف عليها بإذن الله. سأكلمها واعتذر لها عن عدم زيارتي لها غدا،  
وأبين لها الأسباب.



لاحظ في هذا المثال، كيف ان الخلاف في وجهات النظر كادت تسبب في خلاف أسري بين الأب وابنه. ولكن تحلّي الابن بمهارات الحسم أ حالت الخلاف بينهما إلى اتفاق.

### نموذج "ديسك" في إدارة الخلافات

يقدم لنا (جيري ويسنسكي) أسلوباً آخر من أساليب إدارة الخلاف في الرأي ووجهات النظر في المواقف الاتصالية المختلفة وبخاصة في مجال العمل، أي في مجال تعامل المشرفين والمديرين مع الموظفين الذين يخالفونهم في الآراء ووجهات النظر. ويعرف هذا النموذج بنموذج "ديسك" (DESC)؛ إذ يشير كل حرف من حروف كلمة "ديسك" باللغة الإنجليزية إلى مهارة اتصالية محددة، وذلك كما يلي<sup>(16)</sup>

- قم بوصف الموقف الخلاق: (Describe)
- عبّر عن مشاعرك: (Express)
- حدّد ما تريد: (Specify)
- بيّن العواقب المترتبة عن الموقف: (Consequences)

مثال تطبيقي على نموذج ديسك:

#### وصف الموقف الخلاق:

حسام مدير مكتب في مصنع إنتاج مواد كيميائية ودرهم أنه في العادة لا يتخذ قراراته إلا بعد التشاور مع مساعديه غير أنه في بعض الأحيان يتخذ قرارات منفردة دون العودة إليهم بصفتهم مديراً للمصنع، يخبرهم بها فيما بعد ولكن حسام يواجه تجربة صعبة مع أحد موظفيه القدامى، وهو مهتد، حيث يقدم مهتد اقتراحاته ورؤيته لإدارة المصنع استناداً إلى خبرته حين يطلب منه حسام مثل ذلك. ولكنه يختلف مع مديره حسام علناً وأمام الجميع عندما يتخذ حسام قراراً دون العودة إليه واستشارته.

فيرفض تنفيذ توجيهاته. وقد ناقش حسام معه الأمر في مناسبتين، ولكنه لم يقتنع، مما دفع حسام إلى استدعائه إلى مكتبه لمناقشة الموضوع وقرر حسام استخدام نموذج ذبيك لحل الخلاف:

1- الوصف (Describe). يقول حسام لمهند.

“في الأسبوع الماضي اختلفت معي علما أمام الجميع حول قرارين أصدرتهما بشأن الإجراءات في المصنع والمهم أنك لم تنفذ هذه التوجيهات الخاصة بالقرارين” (حدد حسام القرارين والخلاف)

2- التعبير (Express):

“أنا مستاء من هذا التصرف للغاية، ومحبط، وخير راض من تصرفاتك لأننا ناقشنا الموضوع مرتين” (قام حسام بتذكير مهند متى حدث ذلك)

3- التحديد (Specify).

“قد يكون من حقلك ألا توافق على قرارات أصدرتها بدون استشارتك، ولكني ما زلت أتوقع منك أن تخضع لما وأن تعملها فعندما يرفض أحد أعضاء الفريق في المصنع التعاون لسيضر هذا بجهود الفريق ككل”.

4- العواقب (Consequences).

“حسام، أتوقع ألا نلجأ مرة أخرى مثل هذه المحادثة، فإذا اضطرننا لذلك فسوف أتعامل معك رسميا لضبط سلوكك الوظيفي”. (العواقب السلبية).

“من ناحية أخرى، أريد أن أنهى هذا الأمر فعندما أشارك معكم أنت والموظفين الآخرين أحظى باستجابة ممتازة، وأريد أن يستمر ذلك” (العواقب الإيجابية)

وهكذا يتضح من هذين الأسلوبين في إدارة الخلافات، ومن مهارات التواصل الحاسم الأخرى التي تناولناها قبل قليل، أنها مهارات تقوم على التعبير عن وجهات نظرنا بدقة دون أن نخرج مشاعر الآخرين ونسيء إليهم.

## مراجع الفصل

- 
- (1) Boder, A. (1999) The problem Behaviour Pocketbook. Managemeta Boket books limited.
- (2) بودن، المرجع السابق.
- (3) ماكس إيثر (2006) الجسم الرياضي مكتبة جرير
- (4) DeVito J (1989). The Interpersonal Communication Book (1989). Fifth Edition. New York:Harper and Row Publishers
- (5) بودن، المرجع السابق.
- (6) Satir V (1976). Making contact. Berkeley ,Calif. Celestial Arts
- (7) بودن، المرجع السابق.
- (8) ساتير، المرجع السابق.
- (9) Pearson, J C. and P. E. Nelson(1997). An Introduction to Human Communication. 7th ed ,Boston ,Massachusetts. McGraw Hill. )
- (10) إيثر: مرجع سابق
- (11) Levinson ,H. (2006). Psychology of Leadership. Harvard Business Review book
- (12) إيثر: مرجع السابق.
- (13) إيثر: المرجع سابق
- (14) ليفنسون، مرجع سابق
- (15) إيثر: مرجع سابق
- (16) Wisinski, J (1993). Resolving Conflicts On The Job. New York: Amacom.

**النتائج المتوقعة**

**النتائج المتوقعة: عملية التواصل الاجتماعي**

## **الفصل التاسع**

### **التفاوض: عملية تواصل اجتماعي**

#### **مقدمة**

**مفهوم القوة في التفاوض**

**مقومات عملية التفاوض**

**شروط التفاوض**

**النتائج المحتملة لعملية التفاوض**

**مراحل عملية التفاوض**

**استراتيجيات التفاوض**

**أنواع التفاوض**

**البعد النفسي في عملية التفاوض**

**تكتيكات التفاوض وطرق التعامل معها**

**المراجع**

## الفصل التاسع

### التفاوض: عملية تواصل اجتماعي

"كن جديرا بثقة الناس إلى أقصى حد ممكن.  
ولكن لا تكن واثقا بالناس إلى أقصى حد".  
روجر نيشر

#### مقدمة:

يحتل مفهوم التفاوض لدى الكثير من الناس بعض الاعتقادات غير الدقيقة والمتبسة في كثير من الأحيان. فبعضهم يقصره على الجانب السياسي، وبعضهم الآخر يقصره على العلاقات الدولية أو الدبلوماسية، في حين نجد البعض يقصره على البعد الإداري. ولكن قل من ينظر إليه من بعدة النفسية والاجتماعية والثاني أي بعدة عملية اجتماعية طبيعية يقوم بها الناس في كل يوم بشكل اعتيادي. ومع أن التفاوض يستخدم في هذه الجوانب كلها بشكل كبير وواضح، ومع ذلك يبقى حصره في بعد واحد من هذه الأبعاد حصرا تعسفيا، ولا يتناسب مع المفهوم الراسخ لهذه العملية الاجتماعية.

إن التفاوض، في الحقيقة، مفهوم شامل، يتغلغل في مجالات الحياة كلها؛ إنه عملية تواصل اجتماعي مستمرة باستمرار الحياة، وتقتضيها ظروف الحياة اليومية بأبعادها المختلفة ففي كل يوم تواجه أسر وعائلات وأزواج، وطلاب ومعلمون، وجيران وعمال، وموظفون وأصحاب مؤسسات، وشركات، وباعة ومهامون، ودول مواقف تتطلب منهم استخدام التفاوض باعتباره طريقة سلمية في تعامل مع مشكلاتهم، بعيدة عن العنف أو الاقتتال. ومن هذا المنطلق يعد التفاوض أحد أشكال التفاعل والتواصل الاجتماعي الذي يهدف الوصول إلى حلول للمشكلات الناجمة عن تواصلنا وتفاعلنا المستمر مع الآخرين.

والتفاوض، فوق هذا وذاك، عملية طبيعية يحنمها وجود تعارض في مصالح البشر، واختلافات في وجهات نظرهم، وتباين في رؤاهم للوائع الاجتماعي الخلافي، وتفسيراتهم له، ومواقفهم من الحقائق الاجتماعية ودلالاتها لديهم. فلا بد من استعداده من أجل الوصول إلى اتفاق تقبل به الأطراف المتباينة في رؤاهم، والمختلفة أو المتعارضة في مصالحها.

ومن الاعتقادات الأخرى الشائعة عن التفاوض هو رؤية البعض أنه بانه أسلوب العاجزين والصعفاء والمتساهلين في الحياة. وهذه نظرة غير صحيحة إن التفاوض، في جوهره، عملية عقلانية وأخلاقية بقود إلى تحقيق المصالح المشتركة للأطراف المتفاوضة، إن استخدمته بشكل يتفق مع الأخلاق والعقل. وهو من هذا المنطلق، يرتقي بأطراف التفاوض إلى مستوى من سمو البشري يضمي عنده كل طرف ببعض مصالحه الذاتية مقابل الوصول إلى حلول تتحقق من خلالها المصلحة المشتركة للجميع.

وفي ضوء هذا الفهم للتفاوض، يمكننا وضع التعريف الآتي له. هو عملية اتصالية - تفاعلية تعاونية نستطيع من خلالها كأطراف متفاوضة التوصل إلى أسلوب أو صيغة تعاقدية نرضى بها بعيلين عن منطق القوة أو التهديد أو التنافس خير المجدي<sup>(1)</sup>. وإذا ما تأملنا بهذا التعريف لوجدنا أنه يؤكد على جوانب أساسية ومقومات جوهرية تتطلبها عملية التفاوض، أبرزها وأهمها الجانب المتعلق بالتواصل بين الأطراف المتفاعلة بعيدا عن منطق القوة والتهديد. والأمر الآخر هو أن التفاوض يقوم على التفاهم والتعارف بين الأطراف المتفاوضة بعيدا عن الخداع والعنف والقوة، من أجل الوصول إلى اتفاق يرضي الأطراف المتفاوضة.

### مفهوم القوة في التفاوض

يعدّ مفهوم القوة (Power) من أكثر المفاهيم المثبسة وغير الواضحة في أذهان

العديد من الناس، ليس في مجال التفاوض فحسب، بل في مجالات الحياة المختلفة؛ إذ يقصر هؤلاء الناس القوة على الجانب المادي فقط، ولا يرونها إلا من هذا البعد.

ويرد أن نؤكد هنا على أن حصر القوة في هذا الجانب وحده هو حصر ناعمي ينطوي على العديد من المشكلات الأخلاقية. فليس القوة المادية سوى بعد واحد من أبعاد القوة

إن القوة، في حقيقتها عملية إدراكية (Power is perception)، أي كيف نرى/ ندرك أو نتصور نفسك وكيف نرى الآخر أو تدركه وتتصوره. فإذن نظرت إلى القوة من هذا المنظور فإن كثيرا من تصرفاتك ونظرتك للأشياء مستقير، ليس في عملية المفاوضات فحسب بل في مجالات الحياة كلها.

وفي هذا الصدد نقول أنه لا يوجد طرف ضعيف بالمطلق، وأخر قوي بالمطلق في عملية المفاوضات التي تتم بين المتفاوضين، ولا بالمواقف الحياتية كذلك. وإنما يوجد طرف أو شخص يُتهم بأنه ضعيف مقارنة مع الطرف الآخر. صحيح بأن هذا لثوهم قد يستند إلى بعض جوانب القوة المادية التي يمتلكها مقارنة بقوة الآخر، ومع ذلك فإنت كطرف معارض أو كشخص مهما كان موقعك أو مكانتك الاجتماعية تمتلك مصادر قوة من نوع آخر غير القوة المادية، قد لا تكون بموزة الطرف الآخر. ومن شأن هذه القوة أن تغير من معادلة التفاوض بينكما لذا، لا تخف من قوة الآخر المادية مهما كانت، ولا تستهن، أو تستخف بها في الوقت نفسه.

إن عناصر القوة ليست سوى أمور مادية، وتحكمية، وإدراكية فالعديد من المتفاوضين قليلو الخبرة يقبلون بشروط الطرف الآخر بحجة أنه أقوى منهم أو بأنه ليس أمامهم أية خيارات أخرى في ضوء ميزان القوة الحالي الذي يميل لصالح الطرف الآخر. إن المشكلة الحقيقية في هذه الحالة تكمن فيهم، إما لأنهم:

أ- لا يدركون مصادر قوتهم الفعلية.

ب- يستخفون بقوتهم ومستهيون بها.



ج- لا يرون جوانب الضعف عند خصمهم، بل يرون قوّة المادبة التي تسيطر عليهم، وتعمي بصيرتهم.

نأمل في هذه الأسباب. ألا ترى أنها جميعها تتعامل مع القوّة من منظور إدراكي أي أنها ترى القوّة وتنتظر إليها من منظور مادي فقط؟.

ما الذي يتوجب عمله، إذا، إذا ما أردت أن تغير من ميزان القوّة بينك وبين الطرف الآخر؟ في هذه الحالة إن فعل ما يلي:

1- [بحث بشكل متواصل عن مصادر قوتك، وحد وقتاً طويلاً في استكشافها. فإن فعلت فتكتشف بأن لديك مصادر عديدة للقوّة غير القوّة المادبة فقد تكون هذه القوّة قوّة عقديّة، أو ماليّة، أو قد تكون في الصبر، أو في المروضة، أو في قدرتك على التحمل، أو في جللك ومثابرتك وإصرارك، أو الحق بالقضية التي تتفاوض من أجلها، إلخ]

2- تذكر بأن القوّة ليست، كما قلنا قبل قليل، سوى عملية إدراكية - تصورية: فإن أنت رأيت نفسك أو أدركت نفسك بأنك ضعيف، وسلمت بهذا الضعف، واستكنت له فمن المتوقع بأنك ستصرف وفقاً لهذا التصور أو الإدراك، ويصبح هذا التصور أو الإدراك أو الرؤية للذات نبوءة تحقّق نفسها بنفسها (Self - fulfilling prophecy).

إن الشواهد التاريخية على صدق تصرف الأفراد في الحياة اليومية أثناء تفاعلهم مع بعضهم وفق هذه العملية النفسية كثيرة تكاد لا تحصى. وسأضرب لك بعض الأمثلة التي تدلّ على صدقها في مواقف الحياة المختلفة، بما في ذلك عملية التفاوض نفسها.

نأمل دلالات الحديث النبي الشريف الأتي

لا تمارضوا فتمرضوا وتموتوا. فهؤلاء الناس لم يكونوا مرضى في الحقيقة، بل

تمارضوا، أي تظاهروا بالمرض وادعوا بأنهم مرضى، فصدقوا أنفسهم، وتصرّفوا بناء على ذلك، فمرضوا فعلاً، فتسبب لهم ادّعاؤهم المرض بالموت وتأمل قول الشاعر المتنبي في مدح سيف الدولة حين كان قد توقف عن العزو لما سمع بكثرة عدد جيش الروم: وما الخوف إلا ما تخوفه النفس وما الأمن إلا ما رآه الفتي أما

فما الخوف، برأي المتنبي، سوى وهم لو احتلاق من العرد. وكذلك الأمن وتأمل قول القائد صلاح الدين الأيوبي حين سمع بأن ريتشارد قلب الأسد، الذي يضرب بشجاعته وقوته المثل في أوروبا في القرون الوسطى إلى الحد الذي وصّوه بالرجل الذي يحمل قلب أسد، هو من سيهول حملة الفرنجة على مدينة القدس:

- أنا أقوى من عقيدتي فقد عذ صلاح الدين عقيدته مصدر قوة له فوق قوته القتالية والجسدية.

3- وبعد أن تكون قد حددت مصادر قوتك، فما عليك الآن إلا أن تحاول استكشاف مصادر قوة خصمك لتستعد لها، أو لتعمل على تحييدها بحيث لا يستطيع استخدامها ضدك. وحاول في الوقت نفسه البحث عن نقاط الضعف التي يحاول إخفاءها عنك حتى لا تراها فما من فرد مهما كانت قوته إلا ولديه نقاط ضعف في جانب ما من جوانب قوته. استكشف هذا الضعف، وهاجم الطرف الآخر منه.

وفي ضوء هذا الفهم الجديد للقوة، دعني أوضح لك كيف يعمل هذا الفهم على تغيير معادلة القوة لصالحك، وذلك بالعودة إلى أسطورة المقاتل الإغريقي إيجيل (Achilles) الذي يرتبط اسمه بحرب طروادة التي دارت أحداثها بين الإغريق وأهل طروادة.

يمتد (إنجيل) أشهر شخصيات الأبطال الأسطوريين في الميثولوجيا الإغريقية وتقول الأسطورة بأن أمه قد غمرته في ماء نهر (سيتكس) ليكتسب القوة والحماية من الأذى. ولكنها حين غمرته كانت عسكة يعقبه من الوتر، فكان هذا الجزء من جسمه هو الجزء الوحيد الذي لم يغمسه الماء، وبالتالي كان نقطة الضعف فيه. وتقول الأسطورة بأن ماء النهر، كان قد أكسب جسده مناعة لا تستطيع أن تنال منها السهام والسيوف والرماح، فكانت تنحطم على صدره كل النبال والسيوف والرماح وهذا كان المحاربون يخشونه ويعرون من أمامه لأنه لا أمل لهم بالفوز عليه بسبب تلك القوة. فهو، برأيهم، أسطورة لا تقهر ولا تهزم.

غير أن محاربا بسيطا وضعيفا للغاية، اسمه (باريس)، لا يملك أي فن من فنون القتال والفكر والكر إلا فنا واحدا وهو القدرة على التصريب فحسم باريس -الضعيف- أن يقتل إنجيل -القوي- لأن إنجيل كان قد قتل أخاه (هكتور) ولكن لا أحد من جماعته أخذه على عمل الجند، بل مسخروا منه بسبب ضعف بنيته الجسدية والقتالية أمام محارب أسطوري مثل إنجيل.

ولكن باريس استطاع أن يقتل إنجيل. فتعجب الناس وذهلوا، وضعفهم الخبر، وكادوا لا يصدقونه. وحين سألوه كيف تمكن من قتل إنجيل، أجابهم: رأيت بهيموني وليس بغيركم. فأنا لم أره قويا كما ترونه أنتم، بل رأيت ضعيفا فقد اكتشفت نقطة ضعفه بعد أن رأيت مراوا وتكرارا، وهي كعبه الذي لم لمس مياه النهر، فسددت فيها سهمي من سهامها، فأسقطته أرضا.

ما الدلالات التي يمكن أن تستخلصها من هذا الأسطورة ؟ إنك بلا شك ستوصل إلى الحقائق الآتية:

أ- القوة عملية إدراكية فمن كان يصدق بأن المحارب (باريس)، ضعيف البنية الجسدية والقتالية سيفشل (إنجيل) الأسطورة التي لا تقهر!! فلو نظر باريس إلى قوته وقارنها بقوة إنجيل فلن يقدم على ما أقدم عليه.

ب- إذا ما أباد الشخص، أو المفارض من مصدر قوته مهما اتسمت بالضعف وطورها ونماها بشكل جيد فتصبح مصدر قوة حقيقية وهذا ما فعله (باريس)؛ إذ لم يكن يملك أي مصدر من مصادر القوة القتالية سوى دقته في تصويب السهام. فتدرب على ذلك مراراً ومراراً حتى غدت مهارته في ذلك فائقة للغاية يستطيع تصويب سهامه إلى أدق الأشياء فيصيدها.

ج- لا يوجد شخص أو مفارض، إلا ولديه جوانب ضعف في شخصيته مهما بدا لنا هذا الطرف المفارض/ الشخص الآخر قويا وملك مصادر قوة تفوق ثرائنا. ولكن جوانب الضعف في مواقف الآخرين يتطلب منا استخدام كل طاقنا العقلية والمعرفية لاكتشافها. وهذا ما قام به (باريس)؛ إذ لم تحفه قوة إيجيل وجبروته، ولم تنه عن التصدي له، وإنما كرم جهده ووقته في البحث عن مصادر ضعف (إيجيل) حتى وجدها فاستغلها صده. فنجح في ذلك بأن ضربه في كعبه فأصاب منه قتلاً، ولم يصوب سهمه على جسد إيجيل لأنه حصي على السهام لقد خلد كعب إيجيل مثلاً بضرب للدلالة على الثغرات الموحدة عند الطرف الآخر.

د- تحيد مصادر قوة الخصم أو إبطالها بضيف قوة إلى قوتك. ليس هذا ما فعله باريس حين تجنب ملاقاته خصمه إيجيل وجها لوجه لأنه يعلم علم اليقين بأنه لن يهزمه بسبب القوة الجسدية التي يتحلى بها؟. وعليه، فضل ضربه بسهم من سهامه التي أحدها هذه المناسبة، ذلك السهم الذي تدرب على الدقة في التحكم به

### مقومات عملية التفاوض

#### 1- حوار واتصال وتفاضل بين الأطراف المتفاوضة

ليست عملية التفاوض في جوهرها سوى عملية اتصالية تقوم على عناصر العملية الاتصالية نفسها وما تتطلبه هذه العملية من مهارات الاتصال والتحدث

والاستماع والإصغاء، وطرح الأسئلة، وإدارة الذات أثناء التوتر أو الغضب، ومهارات العمل ضمن فريق من المفاوضين، إلى غير ذلك من المهارات الاتصالية التي تقتضيها العملية الاتصالية- التفاوضية

## 2- زمان ومكان محدّدان تقبل بهما أطراف العملية التفاوضية،

المكان عنصر أساس من عناصر العملية التفاوضية فهو مهم لإعطاء المفاوضين شعوراً بالراحة والاسترخاء الأمر الذي سيساعدهم على إجراء المفاوضات. والمكان مهم أيضاً لأنه في كثير من الأحيان إنما يشير إلى السيادة وقوة النفوذ. لذا يجب أن لا يفرض أحد من أطراف العملية التفاوضية تفضيله لمكان ما- أو فرضه على الطرف الآخر إن مثل هذا التفضيل أو الجبر لن يجعل الطرف الآخر مرتاحاً في هذه العملية وقد يرفض أن يتجر إلى مكان لم يكن له دور في اختياره أو تحديده أو قبوله. وكذلك الأمر فيما يتعلق بالزمان، أي الوقت الذي ستتم فيه العملية التفاوضية فلا ينبغي أن يفرض أحد الأطراف على الآخر للزمان الذي ستفاوض فيه أطراف العملية التفاوضية. فقد يكون الوقت مناسباً لطرف ما وغير مناسب للطرف الآخر وهذا يعني بأن الوقت غير موات أو مناسب للطرف الآخر. وعليه يجب أن يكون هناك توافق بين الطرفين على هذين العندين (الزمان والمكان) في العملية التفاوضية.

## 3- وجود مصالح متعارضة ومصالح مشتركة،

ولعل هذا العنصر من العناصر المهمة في عملية التفاوض؛ فالبشر لا يتفاوضون على أشياء أو قضايا هم متفقون عليها أصلاً ولا يوجد بينهم خلاف عليها، بل يتفاوضون على قضايا هم غير متفقين عليها، ويختلفون حولها، كتفاوض المشتري مع البائع على سعر سلعة ما من السلع التي يقيّمها كل منهما بطريقة مختلفة من الآخر، أو تفاوض الوالدين على المدرسة أو الجامعة التي يفضل كل منهما أن يلتحق أحد أبنائهما بها. فالأم قد تفضل مدرسة أو جامعة على غيرها، في حين أن للوالد تفضيلاً آخر.

وهكذا، فإن هذه المصالح المختلفة والمتباينة هي التي تدفعنا للتفاوض حولها من أجل حلها أو التوصل إلى اتفاق ما بشأنها. وفي حالات كثيرة تكون المصالح المختلفة أو المتعارضة بين الأطراف المتفاوضة بمثابة عنصر معطل في العملية التفاوضية (Prohibiting Factor)، أي أنه عنصر يمنع من رغبة كل طرف من الأطراف في تحقيق أفضل النتائج لنفسه في العملية التفاوضية، ومحاولة تعظيم ما يمكن أن يحققه من مكاسب، لذا فإن هذا العنصر لا يسهم في دفع عملية التفاوض قدماً ولا يشجع على الاستمرار فيها<sup>(2)</sup>.

وأما عنصر المصالح المشتركة (البيع، وتعليم الأبن كما في المثالين السابقين) فهي بمثابة العنصر الدافع والمسهل والمشجع (Facilitating Factor) في عملية التفاوض، إذ تتبع أهمية هذا العنصر في العملية التفاوضية من رغبة كل طرف من هذه الأطراف في الوصول إلى اتفاق يحقق المصلحة المشتركة لهذه الأطراف وبذلك، يعطي هذا العنصر المسوغ الكافي للتفاوض والاستمرار به، ودونه لن يكون هناك مبرر للتفاوض.

#### 4- وجود هدف وأولويات وبدائل

ومع أننا سنتحدث عن هذا العنصر من عناصر العملية التفاوضية في الصفحات اللاحقة مفصلاً خير أنه يجب التأكيد عليه هنا؛ إذ لا بد من وجود هدف أو أهداف محددة تتفاوض عليها الأطراف المشتركة في العملية التفاوضية. كما أنه لا بد من وجود أولويات لكل طرف من أطراف العملية التفاوضية، وقد تتعارض هذه الأولويات، وهذا التعارض أو الاختلاف هو الذي ستفاوض عليه الأطراف المتفاوضة.

لكن الأمر الذي لا بد من التشديد عليه هنا هو ضرورة وجود بديل أو بدائل لكل طرف من أطراف العملية التفاوضية تلجأ إليها في حالة تعثر العملية التفاوضية أو انسداد آفاقها. وكلما كانت بدائل الطرف المتفاوض كثيرة يكون مركزه التفاوضي قوياً. فمثل من يذهب إلى طاولة للمفاوضات وليس لديه بدائل متاحة مثل من يذهب

إلى المعركة ولا يملك سلاحاً. إن قوة موقفك التفاوضي مرهون إلى حد كبير بمدى البدائل التي تملكها أو المتاحة لك. هل سبق لك وأن رأيت جعراً/ يثاً للخلد أو القنفذ في التراب أو الرمل؟ إنك ستدهش بكثرة هذه الجحور، فالقنفذ يعتمد من ورائها إلى لمويه مكان وجوده في أي منها. فهي بمثابة مخارج/ بدائل للهروب إذا ما حاول أحد صيده. وهكذا تتطلب عملية التفاوض من كل طرف فيها

#### 5- وجود استراتيجيات وتكتيكات

تتطلب عملية التفاوض من كل طرف من الأطراف المتفاوضة أن يكون لديها استراتيجيات وتكتيكات مختلفة توجهها في العملية التفاوضية اتجاهاً لتحقيق أهدافها. إن المفارض الماهر هو المفارض الذي يحدد بشكل مسبق التكتيكات والاستراتيجيات التي سيستخدمها في تفاوضه مع الطرف الآخر.

#### 6- التوصل إلى اتفاق سليم،

إن العبرة في التفاوض هي في الاتفاق الذي يتوصل إليه المتفاوضون. وهذا يعني بأن التفاوض الناجح هو التفاوض الذي يتوصل فيه الأطراف إلى اتفاق سليم تتوالى فيه معايير النجاح، وأهمها<sup>(3)</sup>:

- أ- أن يشجع الاتفاق المصالح المشتركة لأطراف التفاوض قدر الإمكان، ويحقق حلولاً عادلة للمصالح المتعارضة بينهم.
- ب- أن تتم صياغة الاتفاق/ العقد بلغة سليمة لا تثير اللبس، وتحويل دون بروز مشكلات فيما بعد عند التنفيذ.
- ج- أن يعمل التفاوض على تحسين العلاقة بين الأطراف المتفاوضة في المستقبل، أو على الأقل عدم الإساءة إليها.
- د- يجب أن تكون عملية تعيد الاتفاق عملية سهلة لا تعترضها عقبات يصعب تجاوزها أو التغلب عليها.

## شروط التفاوض

1. الوعي والإدراك. حين تعي الأطراف المتفاوضة بأن الوضع الراهن لكل منها غير مقبول، وغير مرض، فإن ذلك سيدفع بها إلى البحث معاً عن مخرج يخرجهم من هذا الوضع، ويدفع بهم كذلك للبحث عن طريقة مناسبة ومجدية تنهي به هذا الوضع القائم.

2. البنية والاستعداد للتفاوض. لا بد من توافر النية والرغبة والاستعداد عند كل طرف من أطراف العملية التفاوضية للدخول في عملية المفاوضات من أجل إنهاء الوضع أو الحالة القائمة بينها إن وجود النية في التفاوض يعني ضمناً تحلّي الأطراف المتفاوضة عن الوسائل الأخرى البديلة عن التفاوض كالقتال، أو القضاء، أو التخريب، أو العنف، أو أية وسائل أخرى. لذا يعدّ عامل النية الصادقة والرغبة الحقيقية لدى كل طرف من أطراف التفاوض من أهم العوامل التي تدفع المتفاوضين للتسريع في حل المشكلة والعمل على إنهاء الخلاف بين الأطراف. وأما غيابها فيعني أنه لا يوجد مبرر للدخول في المفاوضات أصلاً. وحتى إذا ما دخل طرف ما من الأطراف ولم يكن ينشئ التفاوض فإن أمد المفاوضات سيطول، أو إن لمصر لمجّاح هذه المفاوضات متضاهل، أو إن البحث عن إيجاد حلول للوضع الراهن لن يكون صادقاً.

3. الشعور بالعجز. حين يشعر كل طرف من أطراف العملية التفاوضية بعجزه عن حل المشكلة منفرداً، أو حين يشعر هذا الطرف بأنه استعجز السبل والطرق الأخرى البديلة عن التفاوض كلها، وشعر أنها لم تؤت أكلها، ولم تعد عليه بالنفع، ولم تقده إلا إلى المزيد من تدهور الوضع، عندها سيضطر هذا الطرف إلى إشراك الطرف الآخر في البحث عن حلول تعود عليهما معاً بالفائدة؛ إذ ليس أمامهم في هذه الحالة سوى الجلوس معاً والبحث معاً عن حلول تعود عليهما بالفائدة والمنفعة.

4. النتائج المتوقعة من التفاوض. إن مساهمة أي طرف من أطراف العملية التفاوضية في الدخول في عملية المفاوضات مرهونة بالأرباح التي سيجنيها من العملية التفاوضية، والمنافع التي سيحصل عليها، والنتائج الإيجابية التي ستعطيها إليها



هذه العملية إن أي طرف من الأطراف، في الحقيقة، لن يقبل بدخول أية مفارضات إن لم يتوقع أن يجني منها فائدة ما.

### النتائج المحتملة لعملية المفاوضات

يقوم التفاوض على مبدأ أخلاقي عام يأخذ بعين الاعتبار مصالح الطرف الآخر في العملية التفاوضية، ويوليها اهتماما خاصا، ولكن لسوء الحظ فإننا كثيرا ما نجد بعض المفاوضين الذين لا يعملون وفق هذا المبدأ الأخلاقي؛ حيث يجدهم لا يعكرون إلا في مصالحهم الشخصية، ومناقضهم الذاتية دون أي اعتبار لمصالح الطرف الآخر، أي أن مبادئهم في التفاوض قائم على المبدأ الآتي: أنا أولا، وأنا ثانيا، ثم الآخر ثالثا.

إن هذا التكبر المفرط في الأنانية، والتعامل مع الطرف الآخر بهذه الطريقة طير الأخلاقية من شأنه أن يعيق عملية التفاوض ويجردنا من بعدها الأخلاقي وهنا نسأل هذا النوع من المفاوضين: ماذا لو فكر الآخر بالتفكير بعكس الذي تفكر أنت فيه؟ كيف ستجري المفاوضات في هذه الحالة؟ ويضع المهتمون بالتفاوض الاحتمالات أو الألعاب الآتية التي يمكن أن تقوم بها أو تلعبها أطراف العملية التفاوضية على طائفة المفارضات<sup>(4)</sup>.

[2] (-) أنا أنصر (+) الآخر يفوز تنازل	[4] (+) أنا أفوز (+) الآخر يفوز تفاوض
[3] (-) أنا أنصر (-) الآخر يخسر تسوية	[1] (+) أنا أفوز (-) الآخر يخسر إقناع

## 1- الاحتمال الأول: منفعة الذات وخسارة الآخر

لا يهتم المفاوضون الذين يفترضون وفق هذا المبدأ، ولا يفكرون إلا بأنفسهم. لمصالحهم هي التي تحركهم وتوجههم في عملية التفاوض. وأما الطرف الآخر فهو غير مهم عندهم، فلا يبالون بمصالحه أو مشاعره أو بالأخطار المترتبة عن خسارته في العملية التفاوضية. ويحقق هذا النوع من المفاوضين لمآلاتهم على حساب الآخرين، أو بإخراجهم من حلبة الفوز. المهم في هذا النوع من الأساليب هو فوزهم هم وخسارة الطرف الآخر.

ولسوء الحظ، فإن هذا الأسلوب هو أكثر الألعاب شيوعاً وانتشاراً بين المفاوضين وبين الناس. ويسمى هذا الأسلوب بأسلوب 'التفاوض الإنشائي'، ذلك لأن المفاوض هنا يستخدم مهارته الإنشائية بطريقة لا تفيده، ولكنها غير أخلاقية، من أجل دفع الطرف الآخر إلى التنازل عن أهدافه، وانصياعه وخسارته. لهذا فإن أمد هذا الأسلوب وعمره والمنفعة التي يحصل عليها ذات أمد قصير وأني، لأن الطرف الآخر الخاسر لن يقبل بخسارته إلى أمد بعيد، وسيدرك أنه تم خداعه وتضليله بأساليب إنشائية انطلت عليه بسبب قلة خبرته في المفاوضات لذا سيعود إلى المفاوضات من جديد حين تتغير ظروفه وموازن القوة لديه، لأنه لم يحقق أهدافه.

## 2- الاحتمال الثاني: خسارة الذات وفوز الآخر

ويسمى هذا الأسلوب أحياناً بأسلوب 'التنازل'؛ حيث يبذل من يقبلون بالخسارة لأنفسهم والريح لغيرهم درجة عالية من المراجعة لمشاعر الآخرين، وكسب تأييدهم ونيل رضاهم، ولكن لا تزال تنقصهم الشجاعة والقوة للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم واعتقاداتهم والتصرف بناء عليها. فمن السهل تخويف هذا النوع من المفاوضين، أو الناس بشكل عام، لأنهم يستمدون قوتهم من قبول الآخرين لهم، فيسارعون إلى التنازل عن آرائهم من أجل إرضاء الآخرين وكسب تأييدهم ومحبتهم.

وفي حالات كثيرة يتنازل المفاوضون من هذا النوع ليس كسبا لحبة الطرف الآخر، بل لأنه لا توجد لديهم معايير محددة، أو مطالب واضحة، أو توقعات كبيرة بتفويضها من الطرف الآخر، ويكتفون بالقدر البسيط الذي حققونه

### 3- الاحتمال الثالث: خسارة الطرفين المتفاوضين

ويطلق على هذا الأسلوب من أساليب التفاوض التسوية. ففيه يفسر الطرفان المتنازبان ولا تتوالى لكل منهما فرص الفوز في إطار الموقف التفاوضي الذي يحكم الجميع "عليّ وعلى أعدائي". لذا نجد هذا النوع من المفاوضين الذين يستعدمون هذه اللعبة أو النمط التفاوضي بلجارن إلى التسوية، أي إلى البدائل التي تقلل الخسائر المترتبة للجميع. وعادة ما تؤدي هذه المباراة التفاوضية إلى الإحباط المشترك والشعور بالخسارة لدى الجميع مما يدفع أحد الأطراف أو أكثر إلى قبول ذلك موقفاً مرحلياً مؤقتاً حين توافر الطرف والوارد التي تسهل له استخدام المباريات الأخرى التي لتحقيق الفوز.

### 4- الاحتمال الرابع: المنفعة للجميع

إن المفاوضين الذين يختارون هذا الأسلوب من أساليب التفاوض هم الأشخاص الذين يفكرون بمصالح الآخرين ومافعهم تماماً كما يفكرون بمصالحهم ومافعهم أي أنهم يبحثون عن فائدة ونفع مشترك لهما. ويتطلب هذا الأمر منهم جهداً كبيراً في البحث عن حلول ترضي الطرفين كما يتطلب منهم أيضاً التغلّي عن أنانيتهم والتفكير بمنفعتهم الذاتية؛ إذ تعاون الأطراف المتفاوضة فيما بينها بحيث يشعر كل منها بأنه يحقق جزءاً مهماً على الأقل من أهدافه، وبذلك يفوز الجميع وهذا هو المدخل الأمثل - إذا توافرت له الظروف المناسبة، وتكون نتائجه عادة محققة لفوز كل طرف من الأطراف المتفاوضة؛ إذ يشعر الجميع بالفوز والمشاركة المتبادلة في المنفعة والعائد المحقق، ويؤدي هذا الشعور والتفكير عمومياً إلى أقصى درجة من درجات الالتزام بين الأطراف المتفاوضة.

ويجب التأكيد هنا بأن هذا الأسلوب هو أفضل الأساليب لتكوين علاقات متكافئة بين الناس وبين المتفاوضين لأنه يقوم على الأخلاق، ويستمد شرعيته منها، ويعكس في الوقت نفسه ثقافة التفاوض المبنية على احترام الآخر والتعظيم به ومصالحة مثلما نفكر بأنفسنا ومصلحتنا.

### مراحل عملية التفاوض

إن تقسيم التفاوض إلى مراحل هو، في الحقيقة، تقسيم وهمي لأن كل هذه المراحل والأنشطة تتداخل في الواقع مع بعضها بعضاً، ولكننا نوضحه هنا للاسترشاد بالخطوات الراجعة اتباعها في كل مرحلة من هذه المراحل، وهي:

المرحلة الأولى: التخطيط والاستعداد للتفاوض

المرحلة الثانية: جلسات التفاوض

المرحلة الثالثة: ما بعد التفاوض

### التخطيط والاستعداد للتفاوض

تمتد هذه المرحلة أهم مراحل التفاوض إلى الحد الذي يمتد (فولر Fuller) هي التفاوض كله فالمفاوضات الناجحة التي تحقق أهدافها تبدأ، برأيه، قبل الجلوس على طاولة المفاوضات لعقد الصفقة بوقت طويل ويذهب (فولر) في هذا المجال ليؤكد بأن نجاح المفاوضات إنما تعتمد بنسبة عالية على التخطيط المسبق للمفاوضات، تصل عنده إلى ما نسبته 80٪ فالتخطيط السليم هو الذي يمنحهم ثقة عالية وجاهزية مرتفعة للبدء بالمفاوضات<sup>(5)</sup>.

ولكن ماذا يتم في هذه المرحلة التي تسبق المفاوضات الفعلية بين الأطراف المتفاوضة؟ في الحقيقة، إنها تشمل كل شيء: تحديد أهدافك، والأهداف المتوقعة للطرف الآخر، واستراتيجياتك، والاستراتيجيات المتوقعة للطرف الآخر كذلك، والتكتيكات التي ستستخدمها، والتكتيكات التي تتوقع بأن يستخدمها الطرف الآخر

معك، وتحديد بدائلك إذا ما تعثرت المفاوضات، وتحمين البدائل المتاحة أمام الطرف الآخر فإن قمت بهذه الخطوات فاذهب إلى المفاوضات بروح معنوية عالية وثقة نفسية مرتفعة لأنك قمت بالتحضير اللازم وبالأستعداد المطلوب. عندها يندر أن تكون هناك مفاجآت مريكة وغير متوقعة.

ونظرا لأهمية هذه الخطوة فستقوم بوضعها على شكل نقاط تساعدك على تذكرها والعمل وفقا لها، وهي:

1. تحديد الأهداف المتوقعة. أهدافك أنت، وأهداف الطرف الآخر كذلك.
2. تقسيم دواعي الطرف الآخر ومصالحه ورغباته، وتحديد المصالح المتوافقة والمتعارضة بينكما.
3. تقييم نقاط القوة والضعف لكل طرف (أنت وهم)
4. تحديد النقاط موضوع المفاوضات.
5. تحديد احتمالات وإمكانات التعاون والصراع الكامنة في الموقف.
6. تحديد الحاجة إلى المعلومات ثم جمعها.
7. تحليل الإستراتيجية المحتملة للطرف الآخر.
8. اختبار إستراتيجياتك المناسبة والملائمة لتحقيق أهدافك.

#### جلسات التفاوض:

ويعد أن تكون قد "حضرت دروسك" تحضيرا جيدا، وخططت للمفاوضات بشكل دقيق، كما أوضحنا في الخطوة السابقة للمفاوضات، اذهب إلى المفاوضات وأنت واثق من نفسك ثقة كبيرة. فجلسات التفاوض ليست سوى الحوار الذي سيجري بينك وبين الطرف الآخر الذي كنت قد رسمت لمساراته والطريقة التي سيأخذها سيناريو مسبقا في مرحلة التخطيط والتحضير أو الاستعداد له<sup>(6)</sup>

#### ما بعد التفاوض:

بعد انتهاء المفاوضات بين الأطراف المتفاوضة، ويصرف النظر عن نوع هذه

المفاوضات سياسية كانت أو تجارية أو اجتماعية، يقوم كل طرف من الأطراف المتفاوضة بتقييم ما تمحضر عن مفاوضاتهم وما أسفرت عنه من نتائج، ومدى انسجام هذه النتائج وتحقيقها للأهداف التي وضعها كل طرف منهم قبل الدخول العملي في عملية التفاوض.

### استراتيجيات التفاوض

يعدد المهتمون بالتفاوض استراتيجيات عديدة لا حصر لها، ويلجأون إلى أسس عديدة يصنعون هذه الاستراتيجيات وفقاً لها. ويسبب هذه الكثرة والتعدد ارتباكاً عديداً زجك بها كلها. ومع ذلك نود أن نؤكد لك هنا بأنه مهما تعددت استراتيجيات التفاوض فإنها لا تخرج عن النوعين الآتيين.

1- استراتيجية التعاون أو المصلحة المشتركة بين الأطراف المتفاوضة؛ وتهدف إلى التوصل إلى اتفاق مشترك يعود بالنفع والفائدة على الطرفين ويسوده التعاون والثقة المتبادلة.

2- استراتيجية الصراع والعداء؛ وتؤدي إلى تحقيق ميزة أو مكسب لأحد الطرفين على حساب الآخر، ويسودها الصراع والشك وعدم الثقة بين الأطراف المتفاوضة. وعلى الرغم من أن جميع من يمارسون استراتيجيات الصراع في مفاوضاتهم لا يعلنون موقفهم العدائي من الأطراف التي يتفاوضون معها غير أنهم يمارسون في حقيقة الأمر ذلك فعلاً معتمدين على ما يلبي في تنفيذ استراتيجيتهم:

أ- إهلاك الطرف الآخر واستنزافه وإصاؤه.

ب- تشتيت قدراته.

ج- إحكام السيطرة على الطرف الآخر.

د- التدمير الذاتي.

## أنواع التفاوض

هناك نوعان مختلفان من التفاوض لكل نوع منهما مبادئه ومركزاته وأهدافه التي يركز إليها وينطلق منها، وهما:

1- التفاوض الموقفي (Positional Negotiation)

2- التفاوض المبدئي (Principled Negotiation)

### أولاً، التفاوض الموقفي

يركّز هذا النوع من التفاوض على المواقف (Positions) أو الظروف بدلاً من المصالح. ويؤكد هنا بأن كلمة موقف هنا لا تعني الثبات أو التمسك بالمبدأ كما قد توحي به الكلمة للوهلة الأولى. وإنما تعني عكس ذلك تماماً إنها تعني بأن الموقف الذي يحدّ المفاوضات نفسه فيه هو الذي يحدّد نمط تفاوضه وطريقة تعامله مع الطرف الآخر الذي يتفاوضه. فالمفاوضون الذين يستخدمون التفاوض الموقفي يبدلون من نمط مفاوضاتهم ويغيرونها بناءً على الطرف أو الموقف الذي يحدّدون أنفسهم فيه<sup>(7)</sup>.

ففي بعض المواقف يستخدمون الشدة والصرامة والتصلب مع الطرف الآخر، ويسمّون في هذه الحالة المفاوضون المتشدّدون (Hard Negotiators). وفي حالات ومواقف وظروف أخرى يلجأ المفاوضون الموقفيون إلى اللين أو التساهل؛ لأن الموقف يتطلب منهم ذلك، ويسمّون في هذه الحالة المفاوضون المتساهلون (Soft Negotiators).

وفي الحقيقة فإن المفاوضين الذين يستخدمون التفاوض الموقفي يحدّدون أنفسهم في تلك المواقف التي يحدّدون أنفسهم فيها، سواء كان موقفاً متشدّداً أو موقفاً متساهلاً. لذا ينطوي عليه مخاطر عديدة، يمكن إبراز أهمها بما يلي<sup>(8)</sup>

1- التوصل إلى حلول غير مجدية، وغير حكيمة تسبب خسارة للطرفين، أو لا تحقق المكاسب الممكنة للطرفين.

2- التفاوض والمصارمة على المواقف تخلق دوافع تعطل عملية التوصل إلى حلول تحقق مصالح الطرفين المتفاوضين.

3- عدم الكفاءة في استخدام الوقت، لأن من مصلحة كل طرف التمسك بموقفه لأطول وقت ممكن.

4- الإساءة للعلاقة الراهنة، وتعريض العلاقة المستقبلية بين أطراف العملية التفاوضية للخطر.

5- لا يستند هذا النوع من التفاوض إلى القيم الأخلاقية، ولا تتمتع بالشفافية.

وحتى تكتمل لك خصائص التفاوض الموقفي بشكل جلي والمثالب التي ينطوي عليها سنقوم بتوضيح خصائصه بشكل أوفى من خلال تحديد خصائص المفارضيئين الذين يستخدمونه خطأ من الناحية معارضاتهم مع الآخرين.

1- خصائص النمط المتساهل في التفاوض (انا احسروا الآخرين)

ينظر المفارضيئون الذين تنسم مفارضياتهم باللين والتساهل إلى المفارضيئين الذين يتفاوضون معهم بأنهم أصدقاء لهم. وعليه فإنهم يتميزون بما يلي<sup>(9)</sup>:

- هدفهم من العملية الاتصالية هو الوصول إلى اتفاق بأي ثمن.
- يقومون بتقديم تنازلات من أجل تحسين علاقاتهم بالطرف الذي يتفاوضون معه.
- يتصف هؤلاء المفارضيئون بالتساهل واللين مع الأطراف التي يتفاوضون معها.
- يتقنون في الآخرين.

- يتساهلون في تغيير مواقفهم، ومرنون في تقديم عروض جديدة من أجل دفع العملية التفاوضية إلى الأمام حتى لو أضر ذلك بمواقفهم التفاوضية، لأن هدفهم في الأساس هو الوصول إلى اتفاق بأي ثمن



· يفصحون مقلداً من الحد الأدنى الذي سيقبلون به من العملية التفاوضية

- يقبلون التضحية ليصلوا إلى اتفاق.

- يبحثون عن الإجابة التي يقبلها الطرف الآخر

- يوصمون على الاتفاق بأي ثمن.

- يخضعون للضغط ويستسلمون له.

ب- خصائص النمط المتشدد في التفاوض (أنا الأول والآخر يخسر):

خلافاً للنوع السابق من المفاوضين المتساهلين، يتسم هذا النوع من المفاوضين بأنهم ينظرون إلى الطرف الذي يتفاوضون معه بأنه خصم لهم وفي ضوء ذلك فإن تفاوضهم يتصف بما يلي:

- هدفهم الرئيسي من المفاوضات هو الفوز

- يطلبون تنازلات من الطرف الآخر شرطاً مسبقاً لاستمرار العلاقة بينهما أو للدخول في العملية التفاوضية.

- يأخذون موقفاً متشديداً من المشكلة والبشر.

- لا يتقنون في الآخرين.

- يستخدمون التهديد.

- لا يفصحون عن الحد الأدنى من المفاوضات

- يطالبون بمصالحهم ولو أدى هذا إلى إنهاء المفاوضات.

- يبحثون عن الإجابة التي يقبلونها هم وتتوافق مع مصالحهم وليس مصالح الطرف الآخر.

- يوصمون على مواقفهم ولا يغيرونها.

- يستخدمون الضغط على الآخرين

## ثانياً، التفاوض المبني

يهدف هذا الأسلوب إلى تعادي مخاطر التفاوض الموقفي (التساهل والتشدد) وسلبياته وذلك بالتركيز على المصالح الأساسية والخيارات المرضية للأطراف المتفاوضة، وعلى المعايير العادلة المتبعة التي تفضي بالعادة إلى اتفاق ودي وحكيم بالمقارنة بأسلوب التفاوض الموقفي. لذا يعد هذا الأسلوب التفاوضي بديلاً عن الأسلوب السابق. وقد طور هذا الأسلوب من أساليب التفاوض، في الحقيقة، مجموعة من الباحثين في جامعة هارفارد وفي مقدمتهم (روجر فيشر، وسكوت براون، ووليام يوري، وبروس باتون)، وذلك ضمن مشاريع هذه الجامعة، أطلقوا عليه مشروع جامعة هارفارد للتفاوض.

ويهدف هذا المشروع إلى تزويد المفاوضين بمهارات للتفاوض تكون بديلاً لسط التفاوض الموقفي، الذي ساد وما يزال، لسوء الحظ، المفاوضات بين الناس بشكل عام. ويسمى التفاوض الجديد الذي دعا إليه هؤلاء الباحثون بالتفاوض 'المبني'، أي التفاوض المستند إلى المبادئ، وإلى الجدارة الأخلاقية في المفاوضات التفاوض على الجدارة (Negotiation on the Merit)؛ حيث تكمن العلة في الأسلوب الموقفي، حسب رأيهم، بالتقلب بين اللين والتساهل أو التصلب والتشدد دون مراعاة للمبادئ الأخلاقية التي يجب أن توجه للمفاوضين، في مفاوضاتهم.

## أركان التفاوض المبني

يقوم هذا الأسلوب التفاوضي على أربعة أركان جوهرية من أركان العملية التفاوضية تتعلق بالبشر، والمصالح، والبدائل، والمعايير التي ينبغي مراعاتها واتباعها عند قيامنا بأية مفاوضات، وهي<sup>(10)</sup>:

### 1- الفصل بين البشر ومشكلاتهم

يهدف هذا الركن من أركان التفاوض المبني إلى تجنب اختلاط المسائل والمواقف الموضوعية مع المشكلات الإنسانية. وهذا هدف نبيل وسام؛ لأنه يقوم على

التعامل مع المشكلات الناجمة عن البشر ولا يسيء إلى البشر أنفسهم. فهناك فرق كبير وجوهري بين أن تتعامل مع مشكلات البشر وتسمى إلى معرفة أسبابها ودوافعها والتأثير المترتبة عنها الأمر الذي سيؤدي إلى حلها أو إدارتها، وبين أن تسيء إلى البشر وتحملهم مسؤولية التسبب بهذه المشكلات، وتتهمهم بنهم قد تسيء إليهم ولا تسهم في حل تلك المشكلات، بل تعمل على تفاقمها. فللبشر قيم وعواطف ووجهات نظر قد تتشابه مع المشكلة

## 2- التركيز على المصالح بدلاً من المواقف

إن المشكلة أو المشكلات المطلوب حلها ليست الاختلاف في المواقف، إنها الاختلاف في المصالح، والاحتياجات، والاهتمامات، والمخاوف؛ إذ لا بد أن تكتشف المصالح والاحتياجات خلف المواقف، وذلك بتصنيف المصالح والاعتراف بها وطرحها بوضوح، ثم تمييز المشكلة وحلها كي يبدأ الهجوم عليها من الطرفين بعدد مشكلة مشتركة بينهما ويكون الهجوم شديداً ويعمل مفتوح يعكس الالتزام الدقيق بالمصلحة المشتركة تجاه المشكلة المشتركة

## 3- إيجاد بدائل لمصالح الطرفين

يؤكد المهتمون بالتفاوض بأن اختلاف المصالح بين البشر قد يسهل وصولهم إلى اتفاق إذا ما تم تنشيط التفكير الابتكاري المنحصر من القيود، أو ما يسمى بالعصف الذهني أو استعلاب الأفكار (Brainstorming).

## 4- المعايير الموضوعية

التفاوض على أساس معيار موضوعي مستقل عن إرادة الأطراف، ذلك لأن المعيار هو شرط ضروري لحل مشكلة توزيع المكاسب في التفاوض. ولكن ماذا تفعل إذا كان الطرف الآخر أقوى منك؟ في هذه الحالة، حُد إلى بدائلك، وحاول تحديد مصادر قوتك وقوة الطرف الآخر، ونقاط الضعف عندك وعند الطرف الآخر، وفي

ضوء ذلك استثمر عناصر القوة للوجود لديك، بحيث تحصل على أفضل اتفاق ممكن، وإن لم تستطع فحاول أن تحمي نفسك من قبول أي اتفاق كان من الأفضل لك أن ترفضه، وذلك في ضوء البدائل المتاحة أمامك.

#### خصائص التفاوض المبني

يختلف أسلوب المفاوضين الذين يتبعون هذا النوع من التفاوض كلية عن أسلوب المفاوضين في التفاوض الموقفي. فهم لا ينظرون إلى من يتفاوضون معهم بأنهم أصدقاء، كما في حالة المتساهلين، ولا بعدهم خصوماً، كما في حالة المتشددين، بل يركزون على المشكلة أو الموضوع الذي يتفاوضون عليه واستناداً إلى ذلك تختلف نظرتهم وموقفهم من العملية التفاوضية والأسس والمعايير التي توجههم في السير فيها من أجل التوصل إلى اتفاق يرضي الطرفين. ويمكن تلخيص أهم خصائص المفاوضين الذين يتبعون التفاوض المبني بما يأتي<sup>(11)</sup>:

- يهدفون إلى اتفاق سليم يتم التوصل إليه بكفاءة وود.
- يفصلون بين المشكلة والبشر.
- يتساهلون مع البشر ويتشددون مع المشكلة.
- يركزون على المصالح وليس على المواقف.
- يستكشفون المصالح الحقيقية بينهم كأطراف متفاوضة.
- يتجنبون تحديد حد أدنى مقدماً يقللون به في مفاوضاتهم.
- يشكرون بدائل تحقق مصلحة الطرفين.
- يشكرون خيارات متعددة للانتقاء منها؛ ويقررون فيما بعد.
- يصرون على استخدام معايير موضوعية مستقلة عن الرغبات.
- يخضعون للمبدأ وليس للمصنوط.

#### البعد النفسي في عملية التفاوض

ترجع أربعة أنماط رئيسة من المفاوضين الذين يمكن أن تجتمع بأحدهم على طاولة المفاوضات، أو بهم كلهم إذا كانوا يعملون ضمن فريق تفاوضي. لذا يتوجب

عليك معرفة خصائص كل نمط من هذه الأنماط وإيجابياته وسلبياته حتى تتمكن من التعامل معه بطريقة إيجابية وفاعلة. فتمتص شخصية المفاوض تحدد في كثير من الأحيان سير العملية التفاوضية، وتتحكم في النتائج التي تتمخض عنها. وبود أن نؤكد هنا بأنه لا يوجد نمط من هذه الأنماط أفضل أو أسهل أو أعقد من غيره في المفاوضات فهذا اعتقاد خاطئ، عليك التخلص منه. فقد تتوافر الأنماط الأربعة في شخص واحد في موقف ما من المواقف التفاوضية، ومع ذلك تبقى بعض الخصائص البارزة أكثر من غيرها عليه إن الأمر المهم الذي عليك معرفته هو تحديد هذه الخصائص البارزة في شخصيته لتستطيع التعامل معها وفقا للأساليب العلمية والنفسية. وهذه الأنماط هي<sup>(12)</sup>

#### 1. النمط الواقعي:

يتصف الأفراد الذين يستخدمون هذا النمط بالهدوء، والصبر، والواقعية وتركيزهم على الحاضر، والدقة، والقدرة على إثبات ما يعرضونه، وتحسكهم بالحقائق التي تتحدث عن نفسها. كيف يمكنك الآن التفاوض مع هذا النوع من المفاوضين في ضوء هذه المعرفة بخصائصهم؟

- كن دقيقا في عرضك للحقائق أمامهم.

- استخدم الفعل الماضي في حديثك معهم، مثل تبين معنا في المرات الماضية، أو ما بيته نتائج الدراسات، ما تمت تجربته سابقا (إلخ).

- كن استراتيجيا معهم (أي تحرك من الحقائق إلى المبادئ).

- كن على دراية بالمعلومات المرتبطة بالموضوع، بما في ذلك التفاصيل لأنهم أشخاص دقيقون للغاية في هذه الأمور).

#### 2. النمط الابتكاري:

يتصف الأفراد الذين يستخدمون هذا النمط بقدرة كبيرة على التخيل، وقدرة على الانتقال من موضوع لآخر بسرعة، ومزاج متقلب، وبسرعة في الحركة، وبأسلوبهم الاستراتيجي في حل المشكلات والوصول إلى المستقبل

التفاوض مع شخص ذي نمط إنكارى:

- ركّز على المرقف بصمة كلية.
- ركّز اهتمامك على المستقبل.
- حاول أن تجاري خيالهم وإنكارهم.
- كن سريعاً في ردود أفعالك (انتقل سريعاً من فكرة لأخرى).
- استخدم ردود أفعالهم وإبرز عليها.

### 3. النمط المقيم:

يتصف الأفراد الذين يستخدمون هذا النمط بأنهم يقومون بإصدار الأحكام وينظرون للأمور ويقيمون الحقائق استناداً إلى مجموعة من القيم الشخصية التي يؤمنون بها. وفي ذلك يحاولون استمالة المشاعر ويقدمون العروض المقربة ويقترحون الكثير من المكافآت والحوافز للامتثال لأرائهم وعادة ما يحاولون الوصول إلى الحل الوسط.

التفاوض مع شخص ذي نمط مقيم:

- ابن علاقات وثيقة معه في بداية التفاوض مباشرة.
- إله اهتمامك بما يقوله.
- حاول التعرف على القيم التي تؤثر عليه وتكيف بناء عليها.
- كن مستعداً للحل الوسط.
- خاطب مشاعره.

### 4. النمط التحليلي:

يستخدم هؤلاء الأفراد المنطق وعلاقات السببية بدرجة عالية، وهم في العادة غير عاطفيين، ولديهم قدرة على مواجهة الآخرين بشيء من الحدية وعدم اللباقة مما قد يجعلهم يفقدون الأصدقاء.

التفاوض مع شخص ذي نمط تحليلي:

- استخدم للنطق في نقاشك.
- ابحث عن الأسباب والآثار.
- حل العلاقة بين العناصر المختلفة للموقف أو المشكلة المعروضة
- كن صبوراً.
- حلّ البدائل المتنوعة بمزاياها وعيوبها.

#### أوجه القصور السلوكية في الأنماط التفاوضية

<p><b>الواقعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- خياله ضعيف جداً.</li> <li>- لا يرى الصورة الكلية.</li> <li>- يصيغ الكثير من وقته في التفاصيل.</li> <li>- يعتمد بكثرة على التجارب الماضية.</li> <li>- بطيء.</li> </ul>	<p><b>الابتكاري</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- غير صبور في التعامل بالتفاصيل</li> <li>- غير دقيق في عرض البيانات.</li> <li>- غير واقعي وغير عملي بدرجة ما.</li> <li>- يعتمد على معلومات غير موثوق بها.</li> <li>- غير جيد في الإجابة عن الأسئلة المحددة.</li> </ul>
<p><b>التحليلي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يتمتع بالمواجهة والنقاش العنيف.</li> <li>- تنقصه الخصافة في النقاش</li> <li>- يواجه المشكلات في علاقته بالآخرين.</li> <li>- يقع في الأخطاء أثناء تعمله على القيم والأفراد والأشياء.</li> </ul>	<p><b>القيم</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يقبل بعض الآراء الجديدة دون التحقق من صحتها.</li> <li>- تنقصه القدرة التحليلية المنطقية.</li> <li>- يخلط ما بين الآراء والأشياء والأفراد</li> <li>- يستعمل طرقاً غير منطقية في إعطاء الحسيات.</li> <li>- يتقيد بشدة تحليل الآخرين.</li> <li>- نظره جزئية وحكمه شخصي.</li> </ul>

## تكتيكات التفاوض وطرق التعامل معها

لعلك لا تزال تذكر أركان التفاوض الموقفي القائم على تكتيك اللين وتكتيك التشدد، ولعلك ما تزال تذكر أيضا المخاطر غير الأخلاقية التي ينطوي عليها استخدامه نهجاً تفاوضياً ليس في الجانب السياسي والتجاري فحسب بل في مناحي الحياة الاجتماعية جميعها. وقد تخلى العديد من الباحثين في علم التفاوض عن استخدامه وحشروا المفوضين إلى التخلي عنه، واستبداله بنهج يقوم على الأخلاق، ويقضي إلى نتائج تعود بالنفع على أطراف العملية التفاوضية ألا وهو النهج المبني. إن هذا المبدأ، كما يتنا لك، يستمد شرعيته الأخلاقية من المبدأ الذي يقوم عليه النهج التفاوضي وهو "تحقيق المصلحة للجميع، أي أنا والوز، والطرف الآخر بفوز أيضا

ومع ذلك قد تجد نفسك في بعض المواقف التفاوضية مضطراً إلى استخدام نهج التفاوض الموقفي ردة فعل لاستخدام الطرف الآخر الذي تتفاوض معه مثل هذا النهج من التفاوض. ففي هذه الحالة يكون الطرف الآخر قد دفعك دفعا إلى استخدامه وأنت غير راض أبدا عن ذلك. فماذا تفعل في مثل هذه الحالات التفاوضية؟

هناك خياران أمامك في مثل هذه الحالات. إما أن توقف سير المفاوضات لأن رغبة الطرف الآخر ونيته الصادقة غير متوافرة في هذه الحالة وتعود إلى بدائلك المتاحة، وإما أن تلعب اللعبة غير الأخلاقية التي يلعبها معك. عليك أن تقر ذلك في حدود الظروف والمعطيات والبدائل والخيارات المتاحة لك. ولكن إذا ما قررت بأن تلعب لعبته وتستمر في التفاوض، فعليك أن تكون ملما بتكتيكات التفاوض من هذا النوع والألعاب التي يلعبونها فيه، أي التفاوض الموقفي. لذا مستزودك بأهم تكتيكات هذا النهج التفاوضي غير الأخلاقي وأكثرها شيوعا واستخداما في المفاوضات؛ إذ من الصعب تزويدك بها كلها؛ لأنها كثيرة ويصعب حصرها. وعليك أن تتذكر مرة أخرى



بأن ترهبك بها لا يعني إقرارنا باستخدامك لها في تفاوضك مع الآخرين، بل لتتصرف عليها وتعلم بها لتعرف كيف تواجهها وتستعملها<sup>(13)</sup>

### وضع العراقيل أو إلقاء العقبات Stonewalling

من أكثر الأمور المحبطة للآمال والتوقعات أثناء سير العملية التفاوضية أن تجد الطرف الذي تتفاوض معه يضع العراقيل والعقبات أمام العروض التي تقدمها له لإحباط أو إفشال التوصل إلى اتفاق. فهو لا يستجيب لهذه العروض أو المقترحات إلا بكلمة "لا" بصرف النظر عما تقدمه من اقتراحات أو تنازلات، وذلك تكتيكاً يستخدمه بهدف خلق شكوك بعكسك ومفترحاتك بأنها غير كافية ولكن ما الأسباب التي تدفع المفاوض إلى استخدام هذا التكتيك المتشدد، أي وضع العراقيل والعقبات أمامك؟ هناك، في الحقيقة، أكثر من سبب، ويمكن تلخيصها بما يلي<sup>(14)</sup>.

أسباب استخدام هذا التكتيك:

1. لأنه ليس في نيته التوصل معك إلى اتفاق ما لم يحصل معك على صفقة مغرية لا يمكن مقاومتها.
2. ربما يكون في نيته التوصل إلى اتفاق ولكنه يأمل جراً استخدام هذا الأسلوب أن تقدم له المزيد من التنازلات أو العروض بحيث يكون كل عرضي تقدمه له أفضل من سابقه.
3. من أجل أن يفقدك توازنك ورباطة جأشك وترتكب بعض الأخطاء التي يستغلها ضدك.
4. يريد أن يوصل لك رسالة معادها أنه مفاوض شديد وعنيد، يتوجب عليك أن تقلل من توقعاتك أمامه.
5. لأنه قد لا تكون لديه معرفة واضحة ودقيقة بطبيعة ما ستكون عليه الصفقة لذا يلجأ إلى وضع عراقيل أمامك ليرى ما مدى قدرتك على تقديم تنازلات أو عروض حتى يتسنى له صياغة ويلورة عرضه/ عروضه.

6. لأنه يعرف أنك واقع تحت وطأة موعد نهائي ما (Deadline) سيفضرك إلى تقديم المزيد من التنازلات أو العروض الأفضل له.

صكيف تواجه هذا التكتيك:

- قاوم الشكوك التي حاول أن يزرعها في تفك حول عروضك التي تقدمت بها.
- تجاهل تمويهه لك، واستمر بتقديم عروضك، وانتقل إلى عرض آخر أو اقتراح آخر من مقترحاتك.
- حدد له موعداً نهائياً لإنهاء المفاوضات
- إذا لم تفلح أوقف المفاوضات لعدم جدواها.

وفي الحقيقة، تؤكد كل الشواهد والأدلة والتجارب الشخصية والعلمية أيضاً بأن عدم التوصل إلى عرض يرضيك خير لك من التوصل إلى اتفاق أو عرض ضعيف وهزيل لا يرضيك. ومع ذلك عليك أن تتذكر بأنه إذا ما توقفت عن التفاوض فلا تغفل باب التفاوض، لأنه إذا ما عاد في المستقبل ليفارضك من جديد سيجد الباب مفتوحاً، وسيكون موقفك أقوى من موقفه في هذه الحالة.

قبول العرض أو تركه "الباب يدخل منه الجمل" (Take it or leave it)

يقوم هذا التكتيك أو الأسلوب الذي يستخدمه الطرف الآخر معك على وضعك في موقف لا تجد أمامك إلا أحد الخيارين: إما أن تقبل العرض الذي يقدمه لك بشروطه هو، وإما أن ترفضه. فقد تجد نفسك أمام الموقف الآتي: "هذه مواصفات العرض الذي أقدمه لك: فإذا أن تقبله كما هو، وإما أن تنسى الأمر كله. فإن قبلته فأهلاً وسهلاً، وإن لم يناسبك أو يرضيك فإمكانك أن ترفضه، والباب مفتوح على مصراعيه أمامك بإمكانك جمل ضخم أن تدخل منه.

### كيف تواجه هذا التكتيك:

يريد من يستخدم هذا الأسلوب المتشدد معك أن يوهمك بأنه واثق من العرض الذي يقدمه لك وهذا هو الهدف الحقيقي الذي يريدك أن تتوصل إليه. لذا عليك أن تواجهه كما يلي:

1. استمر بالمفاوضات، واستمر بتقديم عروضك متجاهلاً تهديده أو إنذاره لك. فإذا لم يبادر بترك قاعة المفاوضات فاعلم أنه لم يكن جاداً بما كان يقوله وإنما هو مجرد تظاهر واذعاء.

2. تأمل بدائلك وادرسها جيداً فإذا كانت بدائلك أفضل من العروض عليك فلا بأس بأن تترك من المفاوضات، ولكن قل له: لا يمكنني قبول عرضك، وسأترك القاعة، ومع ذلك إذا ما غيرت رأيك وأردت التفاوض فأعلمني بذلك. إن تصرفك مع هذا الأسلوب غالباً ما يدفع به لتلين موقفه وتراجعه عن إنذاره بل وطلبه منك بأن لا تغادر القاعة. ولكن إذا لم يغير من أرائه واستمر بإنذاره لك، فاترك لعل القاعة، وعد إلى بدائلك مجدداً.

3. حاول أن تخلق منافساً وهمياً بديلاً، إذا كان ذلك ممكناً، مؤكداً له أن هذا البديل أعطاك عروضاً أفضل من عرضه. صحيح أن هذا الاختلاق قد يضر أحياناً بموقفك التفاوضي إذا لم تحسن استخدامه، ومع ذلك فإنه يحولك معرفة مدى جدية إنذار الطرف الآخر لك.

### تكتيك السامري المخلص Samaritan Technique

خلافاً للأسلوبين السابقين اللذين يقومان على التشدد والتصلب في الموقف التفاوضي نجد هذا الأسلوب يقوم على اللين والنصح بهدف إقناعك بأن العرض الذي أمامك هو عرض من صالحك أن تقبل به، وسيعود عليك بالنفع. ويتمادي المفاوض الذي يلجأ إلى هذا التكتيك اللين في التفاوض في نصحه لك زامماً بأن مصلحتك هي مصلحته، وأنه يقدم لك معروفاً عليك أن تقبله لأنك عزيز عليه بسبب

ارتباطك بعلاقة ودية مع أحد أقرابه أو أصدقائه أو معارفه وقد يتطلي عليك هذا الأسلوب لأن المفاوض في هذه الحالة يبدو وكأنه يسدي لك نصيحة تعود بالفائدة، كما أنه لا يهاجمك ولا يقلل من شأن موقفك مما قد يدفعك لقبول ما يقدمه لك من عرض أو عروض.

**كيف تواجه هذا التكتيك:**

- 1- لا تأخذ كلامه على محمل الجدد، ولا تقع فريسة تظاهره بالتصبر والإخلاص.
- 2- أجبره على أن يتوقف عن الصبح ليركز بدلاً من ذلك على الأرقام والحقائق والبيانات.

**تكتيك الشرطي الطيب/الشرطي الشرس (Good Cop-Bad Cop Caper)**

يقوم هذا الأسلوب على حيلة تبادل الأدوار لتضيق موقفك التفاوضي وزعزعة ثقتك بنفسك؛ إذ يلعب عضو من أعضاء الفريق الذي تتفاوض معه دور المفاوض/الشرطي الشرس أو العنيد والمصعب بראيه ومواقفه، ويلعب مفاوض آخر دور المفاوض/الشرطي اللين والرقيق واللطيف. وفي هذه الحالة يجد بعض المفاوضين من نقصهم الخبرة الكافية في التفاوض أنفسهم ميالين إلى قبول العرض الذي قدمه لهم المفاوض الطيب بسبب طيبته وتفهمه لمشاعرهم ولكن عليك أن تعلم جيداً بأن هذا الأسلوب متفق عليه بينهم، أي أنهما وزعا هذين الدورين بينهما قبل التفاوض لدفعك نحو الشخص الطيب وما يقدمه لك من عروض أو تنازلات.

**كيف تواجه هذا التكتيك:**

- 1 لا تخضع لضغوطات الشرس أو الشرير ولا تخف من تهديداته وهجومه على عروضك.
2. تريث، ولا تتفعل، ولا تتسرع بقبول موقف الطيب
3. لا تجعل تهديدات الشرس تفقدك ثقتك بنفسك ويهملوى عروضك.

4. لا تقبل نصائح أو عروض الطيب مهما اتسم بالوداعة وتظاهر بالنصح وادعى وقوفه بجانبك.

5. ادرس عروضك جيداً قبل أن تتقدم بها إلى طاولة المفاوضات وتأكد من معقوليتها وتحققها لأهدافك.

#### التهديد بالانسحاب من المفاوضات Walkout Technique

يلجأ بعض المفاوضين إلى هذه الحيلة من أجل إحراجك، أو إصابتك بالصدمة، أو تشكيك باهليتك وجدارتك في التفاوض، أو بسوء إدارتك للعملية التفاوضية مما قد يدفعك إلى تقديم بعض للتنازلات.

كيف تواجه هذا التكتيك،

1. لا تخرج، ولا تفقد الثقة بنفسك بل قاوم الشكوك التي يريد أن يخلقها لديك الطرف الآخر.

2. أعلم الطرف الآخر بأنك مسترك المفاوضات إذا لم يحصل بعض التقدم فيها.

3. إذا تراجع الطرف الآخر عن تهديداته بالانسحاب ولم يقادر القاعة فاعلم أنه كان خير جلد بالانسحاب.

4. إذا لم يطرأ تقدم على سير المفاوضات فالأجدرك أن تتسحب، فالانسحاب هنا سيزيد من مصداقيتك في المرات القادمة.

#### المطالب غير القابلة للتفاوض (Non - Negotiable Demands)

يلجأ الكثير من المفاوضين إلى استخدام تكتيك قد يبدو للوهلة الأولى بأنهم على حق، بمعنى آخر قد نجد نفسك تفاوض طرفاً يدعي بأن هذا الموضوع أو هذه القضية أو أن هذا البند من بنود الاتفاق غير قابل للتفاوض، لذا فمن الأفضل عدم التحدث أو التفاوض حوله. وليس هذا الادعاء في حقيقة الأمر سوى تكتيك يهدف صاحبه الوصول إلى بعض التنازلات منك.

#### مكيفه تواجه هذا الأسلوب:

1. لا تقل هذا الادعاء أو المطلب بشكله الظاهر، بل تعامل معه على أنه مجرد كلام أو مجرد تكتيك، فكثيراً من القضايا التي يزعم الطرف الآخر أنها غير قابلة للتفاوض إنما هي في الحقيقة قضايا قابلة للتفاوض.
  2. اصبر ولا تنفعل، بل تفحص الحجج التي يقدمها هذا المفارض في دفاعه عن هذه المطالب فقد يتضح لك زيفها أو ضعفها أو عدم جديتها.
  3. اقنع الطرف الآخر بضرورة التحلي من هذا الخلداع من أجل دفع المفاوضات إلى الأمام.
  4. اسعظ له ماء وجهه إذا قبل براكك.
- وحديث أن تذكر أن اللجوء إلى هذا الأسلوب كثيراً ما يخلق جواً من العداء بين المتفاوضين قد يفضي إلى إنهاء المفاوضات.

#### القضم التدرجي Nibble-Nibble-Nibble Technique

يعد هذا الأسلوب من أكثر الأساليب المستخدمة بنجاح على نطاق واسع في معظم مجالات الحياة اليومية، وليس في المجال التفاوض وحده. وهو أسلوب يقوم على تجزئة الطلب وتقسيمه إلى طلبات بسيطة وصغيرة تقود في النهاية إلى تحقيق الطلب الكبير الذي يفترض عليه من يستخدم هذا الأسلوب، وذلك هملاً بالبدا القائل: حبر على حبر على حبر تبي بيتا.

ففي كثير من المواقف اليومية، وفي المفاوضات أيضاً لا نستطيع الحصول على كل ما نريده مرة واحدة، لذا نلجأ إلى تهرته إلى طلبات صغيرة لا تلفت النظر. ولكن إذا ما جمعنا هذه الجزئيات فستعادل أو تساوي طلبنا كله الذي لم نستطع الحصول عليه مرة واحدة. فالشاب الذي يريد خمسين ديناراً على سبيل المثال، لشراء موبايل/ جوال قد لا يستطيع الحصول على هذا المبلغ كله مرة واحدة من أهله. لذا، يلجأ إلى تهرمة المبلغ، فيطلب من والده خمسة دنانير، ثم لجمه يعود بعد فترة ليطلب خمسة دنانير

أخرى، ويعود مرة ثالثة ليطلب خسة أخرى. ويستمر بطلباته بهذه الطريقة حتى يحصل على المبلغ كله دون أن يشعر والده بالضيق، في حين أنه لو طلب المبلغ كله لتعذر حصوله عليه.

والشاب الذي يريد أن يأخذ سيارة أبيه ليتزده بها قليلا، يعلم تمام العلم أن والده لن يعطيها له. لذا يقوم هذا الشاب بطلب مفاتيح السيارة ليجهزها للحركة. فيقبل الوالد بذلك لأن هذا طلب بسيط. ولكنه يعود بعد فترة من الوقت ليطلب طلبا آخر من والده وهو السماح له بإخراجها من الكراج. فيقبل والده بذلك لأن الطلب أيضا طلب سهل. وبعد فترة أخرى من الوقت يعود إلى أبيه فيسمح له بسيارتها ولكن في الشارع القصير أمام بيتهم، فيسمح له الوالد بذلك لأن الطلب مرة أخرى مقدور عليه. وبإمكان ابنه القيام به دون أية مشكلة. ثم يعود بعد ذلك طالبا السيارة من والده ليذهب إلى الدكان القريب من بيتهم لشراء شيء يتعلق بدراسته بالجامعة وهكذا تستمر طلبات هذا الشاب، بحيث ما إن يأتي اليوم التالي وإذا بهذا الشاب يأخذ السيارة لفضاء حاجته. وبذا يتحقق هدفه النهائي.

في المثالين السابقين تم الحصول على الطلب الكلي أو تم التوصل إلى الهدف الرئيس بتجزئته إلى طلبات صغيرة لا تغير الانتباه مرة واحدة. والأمر نفسه يمكن اتباعه في المفاوضات. فالكثير من المفاوضات يعلم أنه لا يستطيع الحصول على كل ما يريد مرة واحدة، فيقوم بتجزئته كما أنه يعلم أيضا بأن الطرف الآخر لن يتنازل له عن الكثير مرة واحدة. وفي الحالتين يقوم المفاوضات الذي يستخدم هذا التكتيك التفاوضي بقليل من المناورات والأساليب الماهرة التي تمكنه من الحصول على ما يريد.

لذا ينجح هذا الأسلوب:

1. ينجح أسلوب القضم التدريجي أو التجزيء أو الخطوة خطوة لأنك تريد دفع المفاوضات إلى الأمام ولا تريد لها الفشل بعد كل ما بذلته من جهد فيها وما

صرفته من وقت عليها لذا ترى أن الطلب الذي طلبه منك الطرف الآخر أمر بسيط وقليل يجب ألا يمرض المفاوضات للخطر

2. كلما كان القضم/ التجريء قليلاً وبسيطاً مقارنة بالصفقة ككل، كانت فرص نجاحه أكبر لأن الطرف الآخر لا يحسّ به.

#### كيف تتعامل مع هذا التكتيك؟

1. حتى لا تقع فريسة هذا التكتيك السهل - الخطير ارفضه بحجة أنك غير غرور بذلك، وأنه ليس من صلاحياتك إعطاء مثل هذه الأشياء الصغيرة التي يطلبها منك.

2. استخدم الأسلوب نفسه مع الطرف الآخر؛ فاطلب منه شيئاً بسيطاً مقابل ما أعطيته أنت، أو شيئاً أكبر نسبياً مما طلبه، موحياً له أنك تستطيع لعب اللعبة نفسها.

3. لا تعط شيئاً للآخر ما لم تأخذ منه شيئاً بالمقابل

4. اجعل من الذي تعطيه للآخر أمراً كبيراً، أي كأنك فعلت معه معروفاً كبيراً.

5. قم بتلخيص دوري لما قدمت من تنازلات حتى تستطيع حصرها أو تفرمها.

6. سيتوقف الطرف الآخر عن طلباته الصغيرة إذا ما أدرك أن أسلوبه معك لم يعد مجدياً



## مراجع الفصل

(1) Hawver, D, (1982) How to Improve your Negotiation skills. New York: Alexander Hamilton Ins.

(2) ناجي معلا (1992) التفاوض. الاستراتيجية والأساليب. عمان. زهران للنشر والتوزيع

(3) الخبراء العرب في الخدمة والإدارة (1995) ملف التمرد التدريجي عن التفاوض. عمان الأردن

(4) المرجع السابق.

(5) Fuller ,G (1991). The Negotiators Handbook. New Jersey: Prentice Hall.

(6) Pillar, P (1983). Negotiating Peace: War Termination as bargaining process. Princeton: Princeton University press.

وانظر كذلك.

-Uri, W (1993) Getting Past No: Negotiating Your Way from Confrontation To Cooperation. New York: Bantam Books.

(7) Fisher, R and William Uri (1992). Getting To Yes. Second Edition Boston: Houghton Mifflin Company

(8) المرجع السابق.

(9) المرجع السابق

(10) المرجع السابق.

(11) المرجع السابق.

(12) ماهر أبو شيخة (1997) أصول التفاوض. عمان. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

(13) فولر، مرجع سابق.

وانظر كذلك.

- Fisher, R and Scott Brown (1988). Getting Together. Building A Relationship That gets To Yes. Boston: Goughton Mifflin Company.

(14) Fuller ,G (1991). The Negotiators Handbook. New Jersey: Prentice Hall

وانظر كذلك:

- يوري (1993)، مرجع سابق.

## **الفصل العاشر**

**الدعاء العاطفي: فيك القلوب واجتظان الخاف**

## **الفصل العاشر**

### **النكاء العاطفي: غيت القلوب واحتضان الشاكر**

#### **مقدمة**

**النكاء العاطفي: التعريف والقدرات**

**مجالات النكاء العاطفي**

**إدارة العواطف**

**الأسلوب التحليلي في إدارة العواطف**

**إدارة الامتقادات**

**النضج العاطفي: أعراضه وخصائصه وسبل تنميته**

**تنمية النكاء العاطفي**

**المراجع**

## الفصل العاشر

### الذكاء العاطفي: فيك القلوب واحتضن الشعاع

يُعتقد الكثير من الناس بأنهم كبار، لذا  
يتوجب عليهم التوافق مع الحب، القول لهم،  
لستم كباركم لأنكم توقفتُم عن الحب<sup>١</sup>

شابلون غاروسيا مارسيل

#### مقدمة

لم يول الباحثون في الدراسات الاجتماعية والنفسية الذكاء العاطفي، رغم أهميته، الاهتمام الكافي قبل الثمانينيات من القرن المنصرم؛ صحيح أن الإرهاصات بدأت في لعشرينيات من ذلك القرن على يد عالم النفس (روبرت ثورندايك Thorndike)، غير أن تلك الجهود لم تكن كافية، رغم أهميتها في حينه، في إبراز مزايا هذا النوع من الذكاء. لقد كانت جهود ثورندايك منصبة على تحليل مفهوم الذكاء وأنواعه بشكل هام ومع ذلك فقد درج الذكاء الاجتماعي ضمن أنواع الذكاء الأخرى. وهذا النوع من الذكاء عند محصور في قدرة الفرد على فهم الأفراد والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية<sup>(١)</sup>

ومنذ ذلك الوقت وعلماء النفس يحاولون تقديم تصنيفات متعددة للذكاء؛ إذ صنفوا الذكاء تحت ثلاث مجموعات.

1- النوع الأول، ويهتم بقدرة الفرد على فهم الرموز اللفظية والرياضية والقدرة على التعامل معها، وأطلقوا عليه الذكاء المجرد

2- وأما النوع الثاني، من الذكاء فهو ذلك الذكاء الذي يتعلق بقدرة الفرد على فهم الأشياء الحسية أو المادية والقدرة على التعامل معها، وأطلقوا عليه الذكاء الحسي.

3- وأما النوع الثالث من الذكاء فقد أطلقوا عليه اسم الذكاء الاجتماعي وعنوا به قدرة الفرد على فهم الناس والالتقاء بهم.

وأما المحاولة الأخرى للتعامل مع الذكاء فقد قام بها (ديفيد ويكسلر David Wechsler) في الأربعينيات؛ حيث تحدث عن عناصر عقلية وغير عقلية للذكاء، معنية بالقدرات العاطفية والشخصية والاجتماعية، مؤكدا على دور القدرات العاطفية في مساعدتنا في التنبؤ على نطاق الفرد في الحياة.

وأما المحاولة الجادة في الاقتراب من فهم الذكاء العاطفي فقد جاءت على يد (هوارد جاردنر Howard Gardner) في مطلع الثمانينيات، وذلك في كتابه 'أطر العقل' ففي هذا العمل يشير جاردنر بشكل صريح إلى الذكاء المتعدد عند الفرد، ويركز على نوعين من الذكاء، يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي، وهما: الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي.

وتنالت اهتمامات الباحثين بهذا النوع من الذكاء، ومع مرور الزمن اقتربت الدراسات والبحوث النفسية والاجتماعية من تحديد معالم الذكاء العاطفي وعناصره؛ حيث جاءت محاولة جادة في مطلع التسعينيات من قبل الباحثين (سالوفي وماير Salovey and Mayer) لتحديد مصطلح الذكاء العاطفي. ويعود إلى هذين الباحثين، في الحقيقة، الفضل في استخدام هذا المصطلح لأول مرة وذلك كما جاء في كتابهما 'الخيال والمعرفة والشخصية؛ إذ وصف هذان الباحثان الذكاء العاطفي على أنه نوع من الذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشخص لذاته ولعواطفه ولعواطف الآخرين وانفعالاتهم والتمييز بينها، واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترسيخ تفكيره وتصرفاته وتحفيز ذاته لاتخاذ قرارات ذكية<sup>(2)</sup>

ومع أن (سالوفي وماير) هما أول من استخدما مصطلح الذكاء العاطفي بهذا المعنى إلا أن الفضل في انتشار هذا المفهوم وتحليله بشكل مفصل ودقيق، والتأكيد على أهميته وضرورته للفرد والأسرة والمجتمع يعود في الحقيقة، إلى عمل (دانييل جولمان Goleman) الذائع الصيت: 'الذكاء العاطفي' في عام 1995. ففي هذا العمل قدم

جولمان تحليلاً دقيقاً لكل ما يتعلق بالذكاء العاطفي وبخاصة أهميته في المجالات الاجتماعية والمهنية المختلفة. وفي العام نفسه قام أيضاً (جاك بلاك Block) بدراسة بعض العوامل والمتغيرات الشخصية للربطة بالذكاء العاطفي مشدداً على أن الأذكاء عاطفياً هم أشخاص يتميزون بخصائص شخصية تميزهم عن غيرهم في المجالات الاجتماعية، كما أن لديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم من جهة، ونحو الآخرين من جهة ثانية<sup>(3)</sup>.

وهكذا تعدّ أعمال كل من (سالوني وماير، وجولمان وبلوك) من الأعمال الرائدة في مجال دفع الدراسات والبحوث في مجال تطوير البحث في مجال الذكاء العاطفي نحو الأمام، وإلى ثمت أنظار الباحثين إلى أهمية هذا النوع من الذكاء مطلباً أساسياً من متطلبات النجاح الفرد في حياته المهنية والاجتماعية بمجالاتها المختلفة؛ إذ تبين من نتائج دراسات هؤلاء الباحثين أن الذكاء العقلي أو الذهني وحده، مهما كان مرتفعاً عند الفرد، لا يؤوله للنجاح في حياته المهنية والوظيفية والعلاقاتية دون أن يرافقه الذكاء العاطفي<sup>(4)</sup>.

### الذكاء العاطفي: التعريف والقدرات

هناك، في الحقيقة، تعريفات عديدة لهذا المفهوم تتمحور جميعها حول التعامل مع مشاعرنا ومشاعر الآخرين. والشيء الذي نلاحظه في هذه التعريفات هو أنها جميعها تتخذ من عمل جولمان من الذكاء العاطفي وتحليله لمعاصره والكماليات أو القدرات المعقدة التي تميزه عن أنواع الذكاء الأخرى إطاراً مرجعياً تستشهد به، وتنطلق منه؛ حيث يعرفه (جولمان) بأنه: مجموعة من السمات، قد يسميها بعضهم صفات شخصية، لها أهميتها البالغة في مصيرنا كأفراد<sup>(5)</sup>. ومنقوم بتزويدهك بأبرز هذه التعريفات وأكثرها أهمية واستخداماً في مجال البحث في الذكاء العاطفي.

- الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف. فالشخص يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو لصالحه باستخدامها في ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه إن كان في العمل أو في المدرسة أو في الحياة بصورة عامة.
- قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين، حيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولغيره.
- القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، وذلك لتحفيز أنفسنا، وإدارة عواطفنا بشكل سليم في علاقاتنا مع الآخرين.
- تفهم العواطف والتعامل معها إيجابيا.
- القدرة على إدراك العواطف وتقييمها وفهمها والتحكم فيها والتعبير عنها بدقة للوصول إلى الأهداف المرجوة.
- يشمل الذكاء العاطفي على تلك القدرات غير المعرفية من ذكاء الفرد العام وعلى المهارات اللازمة له في نجاحه في التعامل مع مقتضيات الحياة ومتطلباتها.
- إذا أمعنت النظر بالتعريفات السابقة مستنتج العديد من الملاحظات المتعلقة بهذا النوع من الذكاء، وهي:
- الملاحظة الأولى: وتعلق بالقدرات أو الكفايات (Competencies) التي يتكون منها الذكاء؛ حيث سترى أن الذكاء مفهوم شامل يتكون من ثلاث قدرات أو كفايات، وهي:
- 1- القدرة على التفكير وتشير إلى الذكاء المعرفي لدى الفرد (cognitive Intelligence).
- 2- القدرة على الإحساس والشعور. وتشير إلى الذكاء العاطفي لدى الفرد (Emotional Intelligence).
- 3- القدرة على الفعل والتصرف (Behavioural Intelligence).

الملاحظة الثانية: يشكل الذكاء العاطفي أحد أهم المقومات الأساسية لنجاح أي فرد في الحياة بشكل عام والمهنية والعملية بشكل خاص؛ حيث يعمل الذكاء العاطفي على تمتين العلاقات الاجتماعية بين الناس. فالأشخاص الذين يتصفون بهذا النوع من الذكاء هم، في الحقيقة، أشخاص لديهم قدرة عالية على إدارة علاقاتهم الاجتماعية والعاطفية والمهنية بكل ما فيها من إحياءات كما يتحلون بقدرة عالية على إدارة التوتر والصراع الذي قد ينشب بينهم وبين الآخرين في المواقف المختلفة.

الملاحظة الثالثة: التي ستوصل إليها بتأملك في تعريفات الذكاء والقدرات التي يتكون منها هي أن الفرد الذكي عاطفياً هو فرد يتمتع بخصائص وقدرات لا نجدها عند غيره. إنه شخص يتسم بما يلي:

- التعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم
- سهولة تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم
- التحكم في انفعالاته بشكل عال.
- التعبير عن مشاعره وأحاسيسه بسهولة.
- تفهم المشكلات التي تقع بين الآخرين، وإبداء استعدادهم لحلها، إذا ما طلب منه ذلك، دون أن ينحاز إلى جهة على حساب أخرى، لأنه يدرك مواطنه بشكل فاعل، أي أنه يتحكم بها ويعزلها ولا يسمح لها أن تتدخل لصالح طرف من أطراف الخلاف على حساب الطرف الآخر.
- القدرة على إدارة خلافاته مع الآخرين؛ إذ يتسم هؤلاء الأشخاص بقدرة على إظهار درجة عالية من المودة في تعاملاتهم مع الئك الذين يختلفون معهم في الرأي.

- التحلي بثقة الآخرين ونيل تقديرهم، ولعل هذه الصفة من أهم الصفات التي



تجعل الآخرين ييوحون لهم ويفصحون أمامهم عن مكتونات صدورهم وعميق مشاعرهم كما بت تعلم من الفصل الخاص بالروح.

- التكيف مع المواقف الاجتماعية الجليدة بسهولة وهذه صفة من الصفات التي منوصحها بشكل من التعصيل بعد قليل لأن التكيف مع الأوضاع الجديدة والمواقف الطارئة بحاجة إلى قدرة عالية من المرونة.

الملاحظة الرابعة: إن الصفات السابقة كلها تميز لنا أن نطلق على الأشخاص الذين يتحلون بها بأنهم أشخاص يتصفون بالفصاحة العاطفية. فمثلما هناك فصاحة اللسان، كما اتضح معك حين تناولنا مهارات التحدث في الفصول السابقة، هناك أيضا فصاحة العاطفة. إن قدرة هؤلاء الأشخاص على التعبير عن مشاعرهم وعواطفهم قدرة عالية، لا يرون فيها ضعفا أو خصاصة؛ وتشير الفصاحة العاطفية بهذا المعنى إلى تلك القدرة على تسمية المشاعر وتحديدتها بشكل صحيح، والإحساس العميق بها، وإدراكها إدراكا سليما، والوعي بها وعيا متقدما يتوهم التعبير عنها بشكل سليم ودقيق، وبخاصة نحو أولئك الذين تربطهم بهم علاقات حميمة. وليس هذا فحسب، بل يمتد مفهوم الفصاحة العاطفية ليشمل قدرة هؤلاء الأشخاص على مخاطبة الآخرين بلغة دافئة لا تسع مطلقا إلى مشاعرهم، حتى وإن كانوا مختلفين معهم في الرأي ووجهات النظر.

وفي الوقت الذي نجد أشخاصا يتمتعون بهذه الفصاحة العاطفية، نجد أشخاصا على نقيضهم تماما، لا يتمتعون إلا بقدر ضئيل منها، إنهم أشخاص يوصفون بأنهم 'أميون عاطفيا، بصرف النظر عن مستوى ذكائهم المكري أو العقلي. إنهم عاجزون عن التعبير عن عواطفهم ومشاعرهم بالكلام عما يحفلهم سرهم المصعب أو الانفعال دون أن يعرفوا سببا لذلك<sup>(6)</sup>. فتجدهم يشطاطون غضبا لأبسط الأسباب وأنفها، فقدرتهم على ضبط انفسهم وما تنفزه به من كلام ضعيفة للغاية، لا تراعي طبيعة الموقف ولا الأشخاص الذين يشورون عليهم أو أمامهم.

وهناك نوع ثالث من الأشخاص في المجال المتعلق بالعاطفة، إنهم أشخاص ليسوا فصحاء، وليسوا أميين بل لديهم ما يسمى الإمساك العاطفي، فهم لا يفصحون عن مشاعرهم القهقهة من يخبون، ولا يعبرون عن عواطفهم إزاء من يعيشون أو يتفاعلون معهم من الأشخاص المحيطين. وينجم عن مثل هذا الإمساك العاطفي أو الأمية العاطفية مشكلات عديدة في تفاعلنا الاجتماعي مع الآخرين تقضي إلى مشكلات لا حصر لها. وفي حالة العلاقات الأسرية، فقد تقود إلى الطلاق وإنهاء العلاقة لأنه لم يعد لهذه العلاقة ما يبررها على مستوى المشاعر والعواطف.

وأما الملاحظة الأخيرة التي قد تخطر ببالك، فتتعلق بنسبة الأشخاص الذين يتحلون بهذه الصفات. فقد تقول بأن هذه الصفات نادرة ما توجد عند أحد من الناس، أو من معارفك أو محيطك الاجتماعي. هذا صحيح إلى حد كبير، وبعبارة علماء النفس المعينون بتحديد خصائص الذكاء عاطفياً ومع ذلك يؤكد هؤلاء العلماء أن هذه الصفات موجودة عند الجميع ولكن بدرجات متفاوتة. فبعض الأشخاص لديهم قدر عال منها، ولدى بعضهم الآخر قدر متوسط، ولدى آخرين أيضاً قدر ضعيف تصل حد الأمية. لذلك أكدنا من البداية على أن النجاح في مجالات الحياة المختلفة يتطلب قدرًا غير قليل من الذكاء العاطفي. وأكدنا أيضاً، استناداً إلى نتائج الدراسات التي توصل إليها (جولمان)، وغيره من الباحثين، أن عدداً غير قليل من المشكلات الأسرية والزوجية إنما مردها هو افتقار الناس إلى درجات معقولة من هذا النوع من الذكاء.

### مجالات الذكاء العاطفي

يفصح الذكاء العاطفي عن نفسه في مجالات أو ميادين عديدة من مجالات الحياة وميادينها، وهي:

1- المجال المتعلق بقدرات الفرد.

2- المجال المتعلق بقدرة الفرد على التكيف.

3- المجال المتعلق بالمزاج العام للفرد.

4- المجال المتعلق بالعلاقات الاجتماعية.

5- المجال المتعلق بإدارة التوتر والعواطف.

### المجال الأول: المجال المتعلق بقدرات الفرد

يسم الفرد الذي يتمتع بالدكاء العاطفي بقدرات عديدة تفوق قدرات الآخرين وتميزه عنهم وتتضح هذه القدرات في المجالات الآتية

#### 1- الوعي بالذات (Self Awareness)،

يشير هذا المفهوم إلى قدرة الفرد على ملاحظة مشاعره وأفكاره، وإلى قدرته على فهم هذه المشاعر والعواطف والنظر إلى الذات من منظور حيادي، وإدراكه للقيم والمبادئ والأهداف الأساسية والجوهرية في الحياة، واستخدامه الخدم بشكل صحيح. ويظهر هذا النوع من الوعي عند الفرد أيضا في ثقته بنفسه، وتقييمه الدقيق لذاته، ووعيه بانفعالاته. وقد بينا هذا الأمر بشكلي جلي حين تناولنا عملية الوعي الذاتي ودورها في نجاح الفرد في علاقاته الاجتماعية.

#### 2- تنظيم الذات (Self-regulation)،

وتجلى قدرة الفرد في تنظيمه لذاته في مدى تحكمه بنفسه، ونزاهته، وتحمله لمسؤولية أفعاله، ومدى قدرته على التكيف مع الأوضاع والمواقف التي يجده نفسه فيها، ومدى ارتباطه مع الأفكار الجديدة.

#### 3- اعتبار الذات (Self regard)،

وتشير إلى مدى تقبل الفرد للجوانب السلبية والإيجابية لذاته، وقدرته على أن يتقبل جوانب القصور والضعف والقوة أيضا، فضلا عن امتلاكه لقوة داخلية تعطيه ثقة عالية بالنفس.

#### 4- تحقيق الذات (Self Actualization):

ويتجلى هذا البعد من أبعاد الذكاء العاطفي عند الفرد في أكثر من مجال، أبرزها

- قدرته على إدراك قدراته الكامنة.
- قدرته وكفايته في الانخراط في نشاطات تقوده إلى حياة غنية بمعانيها ونشاطاتها
- قدرته وكفايته في الانخراط في نشاطات تؤدي إلى تنمية قدراته إلى أقصى حد.
- قدرته في السعي بشكل حثيث إلى تحسين نفسه وتطويرها

#### 5- الدافعية للإنجاز (Motivation):

وتعبر الدافعية عن نفسها لدى الفرد بميوله الانفعالية التي تقوده نحو تحقيق الأهداف، أو تسهل عليه مثل هذه العملية. وتتضمن هذه الدافعية ثلاثة دوافع أساسية هي: دافع الإنجاز، والالتزام، والمبادأة.

#### 6- القدرة على الحسم:

يعني الحسم بهذا المجال قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأفكاره، واعتقاداته، والدفاع عن حقوقه بطريقة غير مؤذية أو مسببة لمشاعر الآخرين. والأشخاص الحاسمون هم أشخاص غير خجولين في التعبير عن مشاعرهم بطريقة مهذبة.

#### 7- القدرة على الاستقلالية:

وتعني قدرة الفرد على قيامه بوظائفه بشكل يعتمد فيه على نفسه ولا يعتمد على حماية الآخرين ودعمهم له في كل صغيرة وكبيرة.

## المجال الثاني: التكيف

وتظهر كفاءة الفرد وقدرته على التكيف (Adjustability) في مجالات كثيرة أهمها

أ- حل المشكلات: وتظهر هذه القدرة من خلال:

- تحديد المشكلات والتعرف عليها
- قدرته على تحليل مشكلاته بطريقة منطقية ومنهجية مستظمة من أجل البحث عن حلول مناسبة لها.
- قدرته في العمل بأقصى ما يستطيع لمواجهة المشكلات بدلاً من تجنبها.
- ب- المرونة. ينصف الأشخاص ممن يتحلون بالذكاء العاطفي بأنهم مرنون، وتظهر هذه المرونة في قدرتهم على ما يلي:
  - التكيف والتلازم مع الظروف غير المألوفة وغير المتوقعة
  - عدم التزمّت والتصلب والتشنج في جوانب ومواقف عديدة من حياتهم في أثناء تفاعلهم مع الآخرين.
  - تغيير الإنكار إذا ما أصبح لهم أنها خاطئة بالأدلة القاطعة
  - الانفتاح على الآراء المختلفة.
  - التسامح مع الآخرين.
- ج- اختبار الواقع: هو عملية تشخيص الفرد للواقع، ويتجلى في قدرته على:
  - تقييم الاتساق والتناغم بين ما يعيشه من جهة، وبين ما هو موجود فعلاً من جهة أخرى.
  - البحث عن أدلة موضوعية تدعم مشاعره وتسوغ إدراكاته وإنكاره

## المجال الثالث: المزاج العام ونمط الحياة

وتبدي عملية المزاج العام عند الفرد الذكي عاطفياً في مجالين بارزين، هما.

أ- المعادة: وثبان على الفرد من خلال شعوره بأنه مستمتع بالحياة، وبأنه مستمتع بصحبة الآخرين، ومستمتع بما لديه، وشعوره بأن ما لديه كافٍ.

ب- التفاضل: وهي قدرة الفرد على النظر إلى الحياة نظرة مشرقة حتى في أحلك الأوقات. والمتفائل هو الشخص الذي لديه اتجاهات إيجابية نحو الحياة وبعد التعامل، في الحقيقة، منحى للحياة، واسلوب حياة في الوقت نفسه

#### المجال الرابع: إدارة العلاقات الاجتماعية

وتظهر قدرة الفرد في هذا المجال في جوانب عديدة، أهمها:

1- التعاطف (Empathy). التعاطف، في أبسط معانيه هو الإحساس العفوي أو التلقائي الذي يغمرك لو يستحوذ عليك إزاء الحالات أو الأوضاع أو المواقف الإنسانية، أي إنه مشاركة الآخرين وجدانيا. ومع ذلك، فالتعاطف أكثر من مجرد مشاركة الآخرين وجدانيا. إنه كما يرى الباحث المتخصص في مجال المشاعر الإنسانية 'وليم إكس' William Ickes: قدرة الفرد على احتضان الآخر عاطفياً، وهو من هذا المنطلق ثاني أكبر الإنجازات القادرة عليها دماغنا، إذ إن الوعي نفسه هو الإنجاز الأكبر. فعندما نشترك الآخرين وجدانيا فلأننا نقاسم معهم خبرات الفرح والابتهاج والمرة والحزن والضيق والألم والمزاج<sup>(7)</sup>.

وهكذا، إذا، يعدّ التعاطف مظهراً من مظاهر الكفاية أو القدرة الاجتماعية، وليس مجرد مشاركة في المشاعر فحسب، بل عبارة لفهم العالم بعيون الآخرين. وحين نرى العالم بهذه الطريقة فإن ذلك يجعلنا نحتضنهم عاطفياً بكل ما تحمله عملية الاحتضان من دلالات ومعان.

2- المهارات الاجتماعية: وتتجسد هذه المهارات في قدرة الفرد في التأثير في الآخرين، وبمئات شبكة العلاقات الاجتماعية الدائنة التي تربطه بهم، ويعمق التواصل وقوته معهم، ويقدرته على إدارة الخلافات والصراعات معهم، إذا ما

نشبت، ومدى التعاون والتنسيق الذي يديه أثناء عمله، وقدرته على العمل ضمن فريق عمل، ومدى تحليه بصفات ومهارات القيادة الناجحة.

3- المسؤولية الاجتماعية. قدرة الفرد على تعاونه مع الآخرين، ومساهمته ومشاركته في النشاطات الاجتماعية التي من شأنها تخمين علاقته بهم

4- بناء علاقات فاعلة مع الآخرين. يتصف الفرد الذي يتمتع بالذكاء العاطفي في المجال الاجتماعي بقدرة عالية على بناء علاقات تتصف بالدفء والثقة والفاعلية مع الآخرين، والسعي للتواصل المستمر في الحفاظ عليها. إن مثل هذه القدرة ليست مجرد تعبير الشخص عن إقامة مثل هذه العلاقات بقدر ما هي إحساسه وشعوره بالارتياح والسرور جراء هذه العلاقة.

ولكن ما عناصر أو مقومات العلاقات الاجتماعية الفاعلة (Working Relationship)؟ يرى سكوت وبرلون (Scott and Brown) أن العلاقات الفاعلة بين الأفراد هي العلاقات التي من شأنها العمل على تخمين علاقاتنا بالآخرين وتستند هذه العلاقات عندنا على مقومات عديدة، أهمها<sup>(8)</sup>

1- الموازنة بين الانفعال والتعقل: وتظهر هذه الموازنة في الاعتراف بالانفعالات، وتنمية الوعي بها، أي انفعالات الفرد وانفعالات الآخرين، والتحكم بمرود أفعال الفرد الانفعالية

2- الفهم إذا ما أراد الفرد أن يبني علاقات فاعلة ومينة بينه وبين الآخرين فيتوجب عليه أن يتعلم كيف يرى الآخرون الأشياء، ويضع نفسه مكانهم حتى يستطيع تفهم موقفهم والأسباب التي جعلتهم يتصرفون بتلك الطريقة

3- الجدارة بالنظر: ويقضي هذا المطلب من الفرد أن يكون جديراً بثقة الآخرين إلى أقصى حد ممكن (Be wholly trustworthy) كما يتطلب في الوقت نفسه أن يكون حريصاً وحذراً أي ألا يثق في غيره إلى أقصى حد

(Not wholly trusting). وهذا يعني أن يتصرف الفرد بمهذرة لاثقة ومهنية من شأنها أن تفرض على الآخرين أن يتقروا به ويحترموا.

#### المجال الخامس: إدارة التوتر والعواطف

تعد إدارة الفرد للتوتر والضغط (Stress Management) الذي يتعرض له في مجالات الحياة المختلفة، وإدارته لعواطفه ومشاعره السلبية (Emotion Management) من أهم الجوانب التي يفصح فيها الذكاء العاطفي عن نفسه عند الفرد. وعليه يعد الأشخاص الأذكاء عاطفياً أشخاصاً لديهم القدرة في هذا المجال أعلى من غيرهم وتظهر قدرة الفرد على إدارة توتره في مجالين محددين، هما:

أ- تحمل التوتر والضغط: يبدى الأذكاء عاطفياً هذه القدرة في تعاملهم مع الضغوطات الشديدة وتحملهم لها دون أن يفقدوا ذلك تماسكهم وتوازنهم النفسي كما تظهر هذه القدرة أيضاً في طرق حلهم لمشكلاتهم من جهة، وفي عدم استسلامهم لليأس من جهة أخرى.

ب- ضبط الاندفاع والتحكم بالتزوات: وتظهر هذه القدرة، في مقاومتهم للدوافع المتعلقة بالتسرع، وفي ضبطهم لمشاعرهم المتعلقة بالتزوات والتحكم بها، ومقاومتهم أي إغراء للقيام بعمل من هذه الأعمال.

وأما إدارة العواطف فهي من أهم الخصائص التي يتحلى بها الأشخاص الأذكاء في المواقف الاجتماعية المختلفة ومن أهم المجالات التي يفصح فيها الذكاء العاطفي عن نفسه عندهم وهذه القدرة هي في الحقيقة قدرة فائقة لا يتحلى بها إلا الأشخاص الذين لديهم قدر عال من الذكاء العاطفي؛ إذ تعد إدارة الفرد لمشاعره أصعب الجوانب التي يمكن إدراكها في شخصيته كما يرى (جاءدش بارينغ) الذي يعد عمله عن إدارة العواطف من أكثر الأعمال فائدة في هذا المجال<sup>(9)</sup>. ومع ذلك فهي عملية ليست مستحيلة، بل ممكنة، ولكنها تحتاج إلى تدريب متواصل، وإلى تغيير في أسلوب حياة الفرد.



## إدارة العواطف

تعني إدارة العواطف بأبسط معانيها عملية وهي الفرد مشاعره، ومعرفة تأثيرها على أفكاره وسلوكه وجسده، من أجل ضبطها وتحيد تأثيرها السلي عليه.

وهذا يعني بأن إدارة العواطف، لا تعني بأية حال من الأحوال أن الفرد سيتخلص كلية من مشاعره السلبية التي تسبب له التوتر والضيق، أو أنه لن يمر بهذه المشاعر في حياته اليومية، وإنما تعني قدرته على معالجتها والتعامل معها والتقليل من تأثيراتها السلبية عليه

وتمكس طريقة إدارة الفرد لمشاعره قدرته على تصريف انفعالاته بطريقة هامة بحيث لا يؤدي إلى إيذاء الذات أو إيذاء الآخرين، فالشخص الذكي عاطفياً هو الذي لديه القدرة على إخفاء انفعالاته عندما يكون إظهارها لا يناسب الموقف ولا يتوافق أو يتسجم معه، وعلى الانصاح عنها والبوح بها حين يتطلب الموقف ذلك، وفي ضوء هذا يمكن وضع التعريفات الآتية لعملية إدارة العواطف

- القدرة على تحمل الفرد المسؤولية الذاتية عن مشاعره
- القدرة على تحويل العواطف السلية إلى عملية تعليمية إيجابية ولرصة للمزيد من النمو والتقدم
- القدرة على إبقاء العلاقة المنتجة والمتفاعلة مع العواطف سواء المفروحة أو المحزنة.
- القدرة على المراقبة الواصية للعواطف الذاتية وعواطف الآخرين.
- القدرة على مساعدة الآخرين للتعرف على عواطفهم والاستفادة منها.

ولي الحقيقة، فإن معظم الناس يخبرون أنواصاً مختلفة من المشاعر السلبية بمستويات متباينة في شدتها، سواء كان ذلك في العمل، أو البيت، أو داخل أفراد الأسرة، أو الأتارب، أو المعارف، أو الجيران، أو المدرسة، أو الجامعة إلخ). ومن أجل هذا يهتم علماء النفس بالطرق أو الأساليب التي تساعدنا على التخلص منها

واستبدالها بمشاعر أخرى أكثر إيجابية، ذلك لأن المشاعر السلبية تترك تأثيراتها الجسيمة على تفكيرنا وعلى أدائنا لأعمالنا وعلى أجسادنا بشكل خاص وقد أوضحت نتائج الباحثين في هذا الصدد بأن هناك علاقة قوية بين التوتر الذي تسببه لنا المشاعر السلبية والأعراض الجسدية الآتية<sup>(10)</sup>:

- زيادة سرعة نبضات القلب

- الذبحة الصدرية (الجلطة).

- سرعة التنفس.

- ارتفاع ضغط الدم.

- إبطاء عملية الهضم.

- الشد العضلي.

- فتور وضعف الدافع الجنسي.

- ارتفاع مستوى التعرق في الجسم.

- ارتفاع مستويات السكر والدهون في الجسم.

- الطغح الجلدي.

- الشقيقة.

- الربو.

وتطول قائمة الأعراض الجسدية الناجمة عن التوتر الذي تسببه لنا مشاعرنا السلبية. لذا حاول الباحثون والمهتمون بالذكاء العاطفي التوصل إلى أساليب علمية تساعدنا في إدارة مشاعرنا السلبية حتى نتجنب الوقوع بعرض أو أكثر من الأعراض السابقة وفي هذا الصدد يقترح (جاغلهش)، الباحث في أساليب إدارة الذات، أسلوباً خاصاً في إدارة هذه المشاعر يقوم على تحليل الموقف أو المواقف المسببة للمشاعر

السلبية التي تؤثر على أجسادنا وتفكيرنا وعلاقاتنا مع الآخرين، أطلق عليه الأسلوب التحليلي في إدارة المشاعر السلبية.

### الأسلوب التحليلي في إدارة العواطف

يركز الأسلوب التحليلي عند (جاغلديش بارينغ) في إدارة الفرد لمشاعره السلبية على مدى وهي الفرد بهذه المشاعر، ومدى قدرته على التمييز بين الإيجابي والسلبي منها، وعلى معرفته كذلك بالأسباب التي تجعله يشعر بهذا الشعور أو يحس بهذا الإحساس. كما يستند هذا الأسلوب على مدى معرفة الفرد بالتأثيرات السلبية لهذه المشاعر على جسده وفكره وعلاقاته بالآخرين<sup>(1)</sup>

وفي هذا المجال يرى (بارينغ) أن المشاعر السلبية يمكن تصنيفها بشكل عام إلى نوعين  
أ - مشاعر ناجمة عن أحداث وقعت لنا في الماضي، أو تقع في الوقت الحاضر، أو نخشى من أن تقع في المستقبل.

ب- إن هذه الأحداث: إما أن تكون نجمت عن ظروف خارجية، ولا دخل لنا فيها، وعليه فإننا لا نتحمل مسؤوليتها. وفي هذه الحالة تكون مشاعرنا السلبية الناجمة عنها موجهة نحو الخارج (Outwardly directed). وأما نكون نحن من تسبب، أو يسبب فيها، وعليه فإن مسؤوليتها تقع علينا. وفي هذه الحالة، تكون المشاعر السلبية موجهة نحو الداخل (Inwardly directed).

وفي ضوء هذا الفهم، فإننا نحس بمشاعر لا حصر لها تنجم عن كل حالة من هذه الحالات كما يوضح (الشكل 1)؛ إذ يتضح بأنه يتدرج في كل ربع من الأرباع التي يتكون منها أنواع مختلفة وعديدة من المشاعر السلبية غير السارة. وهذه المشاعر غير السارة هي التي يحتاج الفرد إلى إدارتها والتعامل معها.



الشكل (1)

### المستوى الوقائي في التعامل مع المشاعر السلبية

يعدّ هذا المستوى من أهم مستويات التعامل مع المشاعر غير السارة أو السلبية، لأن هذه المشاعر عند هذا المستوى لم تكن قد حدثت للفرد ولم يكن الفرد قد وقع ضحيتها؛ إذ لا يزال أمامه متسع من الوقت للتعامل مع مسبباتها (Treating Causes)، أي الوعي بها ومعرفتها وتحديدتها والتعامل معها. لذا سنتطرق في هذا المستوى اهتماماً أكبر من الاهتمام بالبعد العلاجي في إدارة المشاعر السلبية كما يرى (جافديش بارينخ)، ويسوق (بارينخ) المثال الآتي لتوضيح أهمية المستوى الوقائي مقارنة بالمستوى العلاجي في إدارة المشاعر السلبية عند الفرد.

لنفترض أن لدينا وعاء من ماء يغلي فوق النار، ونريد أن نخفض من درجة حرارة الماء الذي في هذا الوعاء: فإي الطريقتين الآتيتين ستعمل أفضل من الأخرى وأسلم من الأخرى على تبريد الماء وتخفيض درجة حرارته؟

أ- إضافة بعض المكعبات الثلجية إلى الماء الذي يغلي؟

ب- إطفاء النار تحت الوعاء؟

إن إضافة مكعبات الثلج إلى الماء ستعمل على تبريده وتخفيض درجة حرارته بشكل أسرع ولكنها لن تعمل على تبريده بشكل دائم إذا ما استمرت النار مشتعلة تحت الوعاء. وأما إطفاء النار تحت الوعاء فستعمل على تبريد الماء بشكل أفضل وأدوم مع أنها ستأخذ وقتاً أطول.

وكذلك الحال في التعامل مع المشاعر السلبية فهي المستوى العلاجي فإن تناول الدواء والمسكنات ستعمل على تقليل حدة المشاعر السلبية بشكل سريع (كما في حالة إضافة قطع الثلج إلى الماء الذي يغلي) ولكن المشاعر السلبية ستستمر وسيبقى الفرد يعاني منها لأنها لم نعالج أسبابها (لم نطفئ النار تحت الماء الذي يغلي).

وهكذا، إذا، فإن إدارة المشاعر السلبية عند المستوى الوقائي ستعمل على تقليل المشاعر السلبية إلى أدنى حد ممكن إذا ما اتبعناها استراتيجية دائمة في التعامل مع مشاعرنا السلبية رغم طول الوقت الذي ستأخذه في ذلك، تماماً مثل إطفاء النار تحت الماء الذي يغلي إنه سيعمل على تبريد الماء وتخفيض درجة حرارته ولكنه سيأخذ وقتاً أطول. ومع أن العملية هنا بطيئة ولكن نتائجها أفضل وأدوم لأنها تتعامل مع المسببات (إطفاء النار الذي يسبب غليان الماء).

وفي الحقيقة، هناك ثلاث طرق، كما يرى جاكوبسون، يمكننا أن نسلوكها عند المستوى الوقائي في التعامل مع المشاعر السلبية<sup>(12)</sup>.

1- تغيير الحدث (Alter Event)

2- تجنب الحدث (Avoidance)

3- تغيير منطق التفكير بالحدث (Alter Logic)

## 1- تغيير الحدث

عندما يواجه أحدا حدثاً أو موقفاً معيناً يتوقع أن يسبب له مشاعر سلبية فإن الميل الطبيعي عندنا كأفراد هو العمل على منع هذا الحدث من أن يحدث أو العمل على تغييره. ومع ذلك هناك العديد من الأحداث أو المواقف الخارجية التي ليس بمقدورنا أن نغيرها أو التأثير فيها.

## 2- تجنب الحدث

وهذه الخطوة تعقب الخطوة الأولى، إذ لم يكن بمقدورنا تغيير الحدث الذي سبب لنا المشاعر السلبية أو التحكم والتأثير فيه. ففي هذه الحالة يرى الفرد أن من الأسلم له أن يتجنب الحدث أو الموقف. فقد لا يذهب أحداً، مثلاً، إلى مناسبة اجتماعية ما؛ لأنه يتوقع أن يرى فيها بعض الأشخاص الذين تسبب له رؤيتهم خزيًا أو حرجاً أو إحباطاً أو توتراً. لذا، يقرر عدم الذهاب إلى تلك المناسبة؛ فعدم الذهاب إليها أو المشاركة فيها يمنه حدوث هذه المشاعر السلبية وهذا أمر مقبول ومرجع له. ومعنى آخر إذا لم يذهب الفرد إلى تلك المناسبة ولم يترتب أي مسؤولية عن عدم ذهابه، فإن أسلوب التجنب هنا قد قام بدوره وأدى وظيفته. أي إنه تجنب الفرد المشاعر السلبية التي كان من المتوقع أن تحدث معه.

صحيح أن أسلوب إدارة المشاعر السلبية عن طريق تجنب المواقف التي تسبب لنا هذه المشاعر قد يكون أسلوباً ناجحاً وموفقاً ومفيداً في بعض الحالات، ويحل العديد من مشكلاتنا اليومية، غير أنه قد لا يصلح أن يكون استراتيجية عامة نتبعها دائماً في إدارة المشاعر في جميع الأحوال والمواقف. فهناك بعض المآخذ عليه، أهمها<sup>(13)</sup>:

- أ- أسلوب يقوم على الهروب من الموقف المسبب للمشاعر السلبية للفرد.
- ب- أسلوب يضيّق الفرص أمام الفرد في الانخراط والمساهمة في النشاطات العديدة والمجالات الكثيرة التي يتوجب عليه أن يشارك أو يسهم فيها. فلو أن كل فرد منا

هرب من كل موقف من المواقف التي يمر بها في حياته اليومية خشية أن يسبب له ذلك الموقف مشاعر سلبية لصاقت الدنيا علينا بما رحبت:

- تخيل مثلا أن طالبا يخشى أن يفشل في امتحان الثانوية العامة فلا يتقدم للامتحان؟

- تخيل أن شابا أو شابة يخاف أو تخاف من مشكلات الزواج فيعزف أو تعزف عنه؟

- تخيل أيضا أن شابا يخاف من حوادث السير فيعزف عن تعلم القيادة. ألا ترى أن هذا الأسلوب في مثل هذه المواقف سيقصر علينا مجالات المشاركة والاستمتاع بالحياة؟ كيف يمكننا، إذا، منع المشاعر السلبية من الحدوث؟ لا بد من اللجوء إلى الأسلوب أو الطريقة الثالثة الآتية.

### 3- تغيير منطق التفكير بالحدث

يقوم هذا الأسلوب على تغيير منطق التفكير بالحدث المسبب لهذه المشاعر، وتغيير رؤيتنا وإدراكنا له. إن الأسلوب السابق (التجنب) يصعب اتباعه في كل المواقف بشكل دائم في التعامل مع المشاعر السلبية؛ لأنه غير بناء وفاصل في إدارة المشاعر كما أشرنا قبل قليل؛ إذ لا بد من أسلوب آخر يكون أكثر فاعلية نلجأ إليه بشكل دائم حين نعتبرنا مشاعر سلبية تسيبها لنا بعض المواقف الاجتماعية في حياتنا اليومية، وفي هذا الصدد هناك أكثر من طريقة إيجابية وساءة Constructive and (Positive) تحول دون حدوث المشاعر السلبية عندها. وتستند هذه الطرق جميعها إلى تغيير منطق التفكير بالأشياء، وتغيير إدراكنا لها، وتصورتنا عنها. إن هذا الأسلوب يساعدنا على إدارة مشاعرنا السلبية بشكل أسلم والجمع على المدى البعيد أكثر من اتباع الأسلوبين السابقين.

وفي الحقيقة، فإن تغيير نمط تفكيرنا وإدراكنا للأشياء يعطينا قدرة كبيرة على رؤية الأمور من منظور جديد ومختلف عن المنظور الذي اعتدنا أن نرى الأشياء

والأمور من خلاله مما يجعلنا نعيد النظر في هذه الأمور وفي تقييمنا لها وعليه، فلم تعد هذه المنخفضات نشعرنا بالضيق أو الزعل أو التوتر، بل مستحول مع مرور الزمن، كما يقول (جاغديش)، إلى فرص لنجاحنا ورقينا وتقدمنا في أعمالنا وحياتنا بشكل عام إن هذا الأسلوب وإن بدأ للوحة الأولى سهلا غير أنه ليس كذلك؛ إذ متفاوت الأفراد في قدراتهم على عملية تغيير منطق تفكيرهم ورؤيتهم وإدراكهم للأشياء. فالأذكى عاطفيا هم أكثر قدرة من غيرهم في الاستفادة من هذا الأسلوب والعمل في ضوء مسلماته ومع ذلك يمكننا جميعا أن نتبعه ونتدرب عليه حتى يندرج بالنسبة لنا أسلوب حياة (Style of Life) نتمسده عند مواجهتنا لمسيات الإزعاجات والمضايقات والتوتر والتدريب عليه مع مرور الزمن منصبح نتمتع بقدرة هائلة في التحكم بتصوراتنا وإدراكاتنا التي ستحول دون طغيان المنخفضات علينا. فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات بأن الأشخاص الذين يتمتعون بمرونة في تغيير نمط إدراكاتهم وتصوراتهم ورؤاهم لمسيات المنخفضات هم أشخاص النجح من غيرهم في التغلب من وقع هذه المنخفضات عليهم في حالة حصولها وفي الحقيقة فإن تغيير نمط إدراكنا وتفكيرنا ومنطقنا في تحليل الأشياء وتفسير دلالاتها يؤهلنا إلى التعامل مع المشاعر السلبية بشيء من الارتياح، ويقلل من التأثيرات السلبية لهذه المشاعر على أجسادنا. ومنرى كيف يكون هذا الأسلوب مجديا ومفيدا، وعلى قدر كبير من الأهمية، من خلال تطبيقه على جانب مهم من جوانب شخصياتنا، ألا وهو الاعتقاد (Belief).

### إدارة الاعتقادات

ترتبط اعتقادات الفرد ارتباطا وثيقا بمشاعره وسلوكاته كما يؤكد علماء النفس الاجتماعي؛ لذا فإن أي تغيير في المشاعر والسلوك يجب أن ينطلق من الاعتقادات التي يحملها الفرد عن نفسه وعن الآخرين، وكذلك عن الأشياء والموضوعات، والأمور المربح والمظمن في هذا المجال أن قدرة الإنسان على تغيير اعتقاداته أو تعديلها عملية



ممكنة، لأن تشكيل الاعتقادات وتكرينها هي عملية متعلمة في الأصل فمثلما تعلمنا اعتقاداتنا واكتسابها فإننا نتعلم أيضا أن نغيرها أو نعدلها؛ فإذا ما تعيرت أو تعدلت فستغير أو تتعدل مشاعرنا وسلوكياتنا تبعاً لذلك.

وفي الحقيقة فإننا كأفراد، بصرف النظر عن مستوياتنا العقلية والمعرفية، نحمل العديد من الاعتقادات عن الناس، وعن الأشياء، وعن الجماعات والموضوعات. ولأمر اللافت للنظر هنا أن الكثير من هذه الاعتقادات هي اعتقادات غير واقعية وغير عقلانية. ومع ذلك تترك هذه الاعتقادات تأثيراتها الواضحة على سلوكياتنا لذا، يركز علماء النفس الاجتماعي على ضرورة التعامل معها إذا ما أردنا أن نخفف من مشاعرنا السلبية التي تسببها هذه الاعتقادات.

وفي هذه الحالة هناك نوعان من الاعتقادات التي ينبغي العمل على تغييرها، كما يرى (جاغديش)، وهما<sup>(14)</sup>:

أولاً: الاعتقادات غير العقلانية (Irrational) أو غير الواقعية (Unrealistic) التي يحملها الفرد عن كثير من الأشياء أو الموضوعات أو الناس. وهذه الاعتقادات يجب العمل على تغييرها إلى اعتقادات تسم بالعقلانية (Rational) أو الواقعية (Rational).

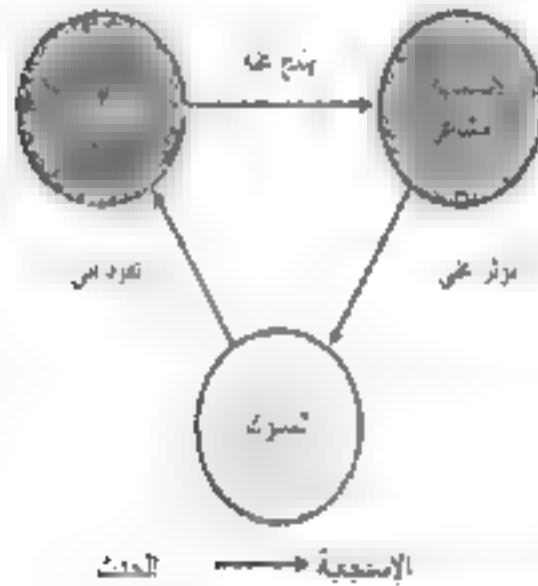
ثانياً: الاعتقادات العقلانية. ففي كثير من الحالات نخلق لنا هذه الاعتقادات العديد من المشاعر السلبية، لذا يجب تحويل تحويلها أو تغييرها إلى اعتقادات عملية (Practical) أو واقعية - براغماتية (Pragmatic).

#### تغيير الاعتقادات غير العقلانية إلى اعتقادات عقلانية

إن الكثير من مشاعرنا السلبية تسببها لنا بعض اعتقاداتنا غير العقلانية. لذا لا بد من العمل على تغيير هذه الاعتقادات إذا ما أردنا أن نجنب المشاعر السلبية. وتعد عملية تغيير اعتقاداتنا غير العقلانية التي تسبب لنا مشاعر تنعص علينا حياتنا وتكدر صفاء عيشنا عملية ممكنة، بل وضرورية في إدارة عواطفنا على المستوى الوقائي.

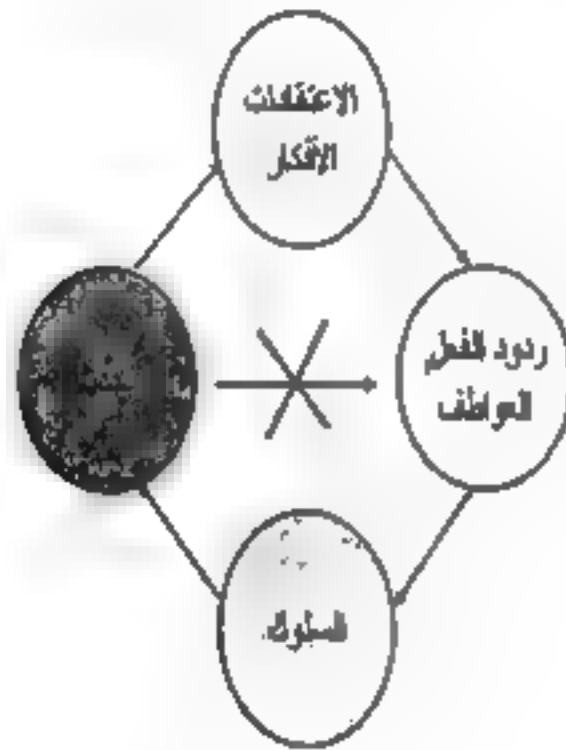
وحتى تتضح لنا كيف تتم عملية التغيير دعنا نتأمل ملياً بالمثال الآتي كيف سيكون شعورك إذا ما تنامي إلى مسامحك بأن أحداً من الناس كان قد ذكرك بالسوء وقال بمحكك كلاماً غير لائق مع أنك لا تعرف هذا الشخص الذي قال عنك ذلك؟ من المتوقع، في هذه الحالة، أن تتولد لديك مشاعر كثيرة غير مريحة مثل الانقباض أو المصيب أو القلق، أو الزعل، أو الحزن، أو الهيجان إلخ)

ما لدي سبب هذه المشاعر السلبية أو ردة الفعل بهذه الطريقة عند الفرد؟ يعتقد الكثير من الناس بأن هذه المشاعر أو ردة الفعل سببها الحدث أو الموقف (كلام الآخرين غير اللائق عن الفرد) وهذا اعتقاد غير عقلاني، أي اعتقاد غير صحيح (انظر الشكل التوضيحي 2).



إن الذي أدى إلى ردة الفعل عند الفرد، في الحقيقة، واستجابته الغاضبة ليس الحدث أو الكلام، الذي سمعه، لأنه لا يوجد اتصال مباشر أو حيرة معاشة بين الفرد

وبين الحدث نفسه إن الذي سبب المشاعر السلبية هو عامل آخر، يطلق عليه علماء النفس الاجتماعي العامل الوسيط (Intervening variable)، أي المتغير الذي يتوسط بين الفرد وبين الحدث وفي هذه الحالة فإن الذي سبب تلك المشاعر السلبية هو اعتقادات الفرد بما حدث أي طريقة إدراكه للحدث وتفسيره له، وحكمه عليه، والدلالات التي يحملها هذا الحدث فهذه الاعتقادات والإدراكات والتصورات هي التي أثارت في الفرد تلك المشاعر، وليس الحدث نفسه (انظر الرسم التوضيحي (3)).



الحدث ← الاعتقاد ← ردة الفعل

وهكذا، إذاً، فإن اعتقاداتنا غير العقلانية هي التي بحاجة إلى التغيير إذا ما أردنا أن نمنع حدوث المشاعر السلبية أو لنخفف من وطأتها علينا فإذا ما تغيرت اعتقاداتنا وتصوراتنا للحدث الذي سبب لنا المشاعر السلبية فإن هذه المشاعر ستتغير مع العلم بأن الحدث نفسه بقي على حاله ولم يتغير.

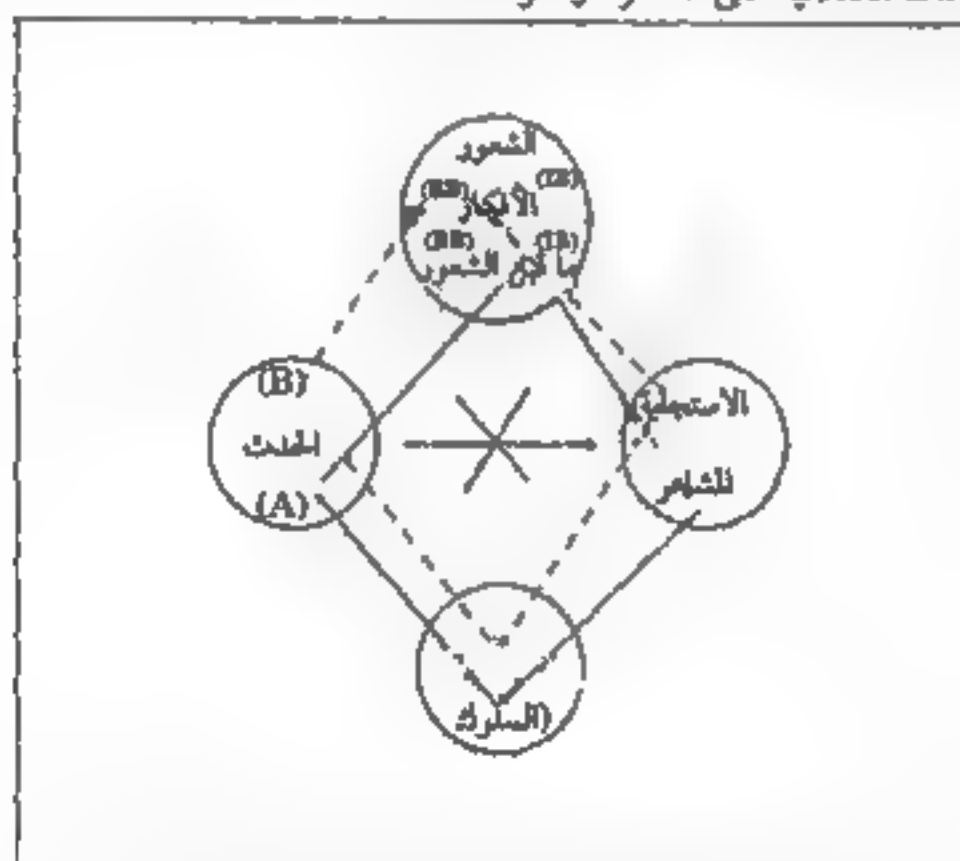
ما المطلوب عمله هنا في هذه الحالة؟ المطلوب هو أن نعي اعتقاداتنا غير العقلانية أو غير الواقعية ثم نعمل على استبدالها وتغييرها إلى اعتقادات من نوع آخر تكون أكثر عقلانية وأكثر واقعية. عندها ستكون ردود أفعالنا إزاء المنغصات التي تولد لدينا مشاعر الصيق والتوتر والغضب والزعل والحزن، أو غيرها، أقل سلبية وأقل تأثيرا علينا. وليس هذا فحسب، بل إننا في بعض الحالات قد نتصرف إزاءها بطريقة من اللامبالاة وعدم الاهتمام. وفي حالات أخرى قد نتصرف بطريقة إيجابية. دعنا نوضح لك الأمر بتفصيل أكثر.

لو افترضنا أن المثال السابق قد حدث معك وشعرت بالمشاعر السلبية السابقة، فما الذي سبب لك مشاعر الانقباض والزعل والغضب (أحدهم ذكرك بالسوء وقال شيئا غير لائق بمذك) لماذا حقا شعرت بهذه المشاعر؟ (إن السبب، في الحقيقة، يعود إلى اعتقادك أو تصورك أو إدراكك أو تفسيرك لما يحمله هذا الحدث من دلالات بالنسبة إليك. فقد تدعي أو ترهم بأنه ليس من حق أحد أن يذكرك بالسوء، أو ما من أحد يحق له أن يعتابك أو يتبغى على الجميع احترامك ومحبتك لأنك لم تخطئ بحق أحد، وإلى غير ذلك من مثل هذه الاعتقادات غير العقلانية التي تعتقدها أو تفترضها عن نفسك وعن الآخرين.

هذه إلى الواقع، أي كن عقلانيا وواقعيًا: هل هذه الاعتقادات عقلانية؟ بالتأكيد أنها ليست كذلك. ألم تعلم أنت بسلوكات مماثلة لتلك التي سمعتها بمذك؟ ألم تستغيب الناس يوما ما وتقول عنهم كلاما غير لائق بمذكهم؟ ثم هل من العقل والواقعية أن تطالب من الناس كلهم أن يحبوك أو يحترموك؟ ألا يوجد أحد لا يحبك؟. إنه من الطبيعي أو المنطقي أو العقلي أن تحمد بعض الناس تتحدث عنك بالسوء، وإنه لأمر واقعي وربما طبيعي أن تحمد بعض الناس لا يحبونك ولا يحترمونك، لأنك أنت بدورك لا تحب أو تحترم كل الناس. فهناك أناس تتحدث أنت عنهم بسوء، وتقول بمذكهم كلاما غير لائق. فلو استبدلت الاعتقادات غير الواقعية وغير العقلانية بأخرى أكثر عقلانية وواقعية لتغيرت مشاعرك السلبية أو أصبحت أقل شدة مما هي عليه

انظر كيف سيعمل تغيير الاعتقادات غير العقلانية السابقة واستبدالها  
 باعتقادات عقلانية وواقعية إلى تغيير في المشاعر من خلال الحوار الآتي الذي سيدور  
 في داخلك حين سماعتك بأن أحدهم ذكرك بالسوء. من المتوقع أن يذكرني هذا  
 الشخص بكلام غير لائق. فهذا أمر طبيعي ومتوقع منه، أو من غيره ممن لا يعرفني -  
 حالة الشخص الغريب الذي ذكره بالسوء - فما الغريب في الأمر؟

وهكذا، تعمل عملية إحلال الاعتقادات الواقعية والعملية محل الاعتقادات غير  
 الواقعية أو غير العملية على تغيير مشاعرنا السلبية، مع العلم أن مسبب هذه المشاعر  
 هو نفسه لم يتغير وهو سماعتنا أحد الناس يتحدث عنا بسوء. (انظر الشكل  
 التوضيحي ١٤) حيث يوضح لنا هذا الشكل تأثير الاعتقادات غير العقلانية وتأثير  
 الاعتقادات العقلانية على مشاعرنا وسلوكنا



ففي حالة اعتقادنا غير العقلاني بأنه "ما" من حق أحد أن يذكرني بسوء "أو يجب  
 على الجميع احترامني وعيبي" فإننا سنخبر لو نتعرض لمشاعر سلبية جراء هذا الاعتقاد

كما هو واضح في الوضع الذي يرمز إليه الحرف (A) لتماسك غير المنقطع من الشكل التوضيحي. وأما إذا ما قمنا بعملية تفسير اعتقاداتنا غير العقلانية بأخرى عقلانية قلل لمخبر عندها مشاعر سلبية كما يوضح الحرف (B) المنقطع من الشكل نفسه؛ حيث سيكون الحوار المتوقع بين الفرد وقسه في هذه الحالة كما يلي: "لا غرابة فيما أسمع اليس من المتوقع أن يكون هناك أشخاص لا يحبوني؟ إنه من المتوقع منهم، إذا، أن يذكروني بالسوء"<sup>(15)</sup>.

ودعنا نوضح لك الأمر أكثر بمثال آخر. إن ردود أفعالنا إزاء بعض الحيوانات أو الزواحف أو البشر أو الجماعات الاجتماعية إنما يحددها إلى حد كبير اعتقاداتنا لمخوهم. فلو أخذنا الكلب مثلاً توضيحياً، فإننا سنجد بأن هناك من يحب الكلاب، وهناك من يكرهها، وهناك من يخاف منها، وهناك من لا يكثرث بها أو يديرها أي اهتمام. فإذا ذهب مجموعة من الأشخاص إلى زيارة أحد أصدقائهم ممن يفتني كلباً في منزله، فإن ردود أفعالهم نحو هذا الحيوان ستباين حين يرونه في بيت صاحبه. فالشخص الذي يحبه سيحس بالفرح والارتياح حين يراه (مشاعر إيجابية)، لذا قد تدفعه هذه المشاعر إلى الاقتراب منه ومداعبته (سلوك). وأما الشخص الآخر الذي لا يحبه ويخاف منه فيحس أو يشعر بمشاعر سلبية نحوه. فقد يتعد عنه (سلوك)، أو يطلب من صاحبه بأن يدخله إلى غرفة بعيدة عنه. وقد نجد بعضهم لا يحبه لأنه يعتقد بأنه حيوان نجس يفسد الرضوء. وأما الذين لا يوجد لديهم أي مشاعر نحو هذا الحيوان فإنهم لن يقرموا بأي ردة فعل ولن يخبروا أية مشاعر سلبية جراء رؤيته.

لمادا تباينت ردود أفعال هؤلاء الأفراد ومشاعرهم مع العلم أن مسبب هذه المشاعر المختلفة هو واحد ألا وهو الكلب!!! في الحقيقة، إن الذي يقف وراء هذا التباين في المشاعر ليس (الكلب) بل هو نسق اعتقاداتنا (Belief System) عنه كحيوان. وتحليل الموقف نفسه يحصل مع هؤلاء الأشخاص مع الأفعى أو العار أو القطة، أو حتى مع بعض البشر كالمسود مثلاً.

إن هذه الأنساق من الاعتقادات هي التي تحدد طبيعة أحكامنا على الأشياء والموضوعات وتحدد كذلك طريقة إدراكنا لها ونصورنا عنها، ورؤيتنا لها. فأتنا ذهبننا وأتانا حنلنا وأتانا توجهنا فأتنا لحمل هذه الاعتقادات معنا لتعمل على موجهات وهاديات لسلوكاتنا

وبالعودة إلى المثال السابق، أي حالة التباين في ردود الأفعال نحو الكلب. ما الذي عمل على اختلاف استجابات الأفراد نحو الموقف نفسه (أي الكلب). إنها، كما قلت اعتقاداتنا فالشخص الأول الذي اقترب منه وداعبه إنما فعل ذلك بسبب اعتقاده بأن هذا النوع من الحيوانات اليف وودود وأمين ومخلص. وأما الثاني الذي تجنبه أو تخاف منه فأنما فعل ذلك بسبب اعتقاده بأن الكلب حيوان لمس يفسد الرضوء، وهو رجل بهلي، أو ربما لأنه يعتقد بأنه حيوان شرس ومؤذ ويعض كل من يقترب منه. وأما الثالث فلا يكثر لهذا النوع من الحيوانات، أي أنه لا توجد لديه اعتقادات محددة نحوه، لذا لم يقم بأي سلوك نحوه.

وهكذا، إذا، فإن تغير الاعتقادات خير للعقلانية إلى أخرى عقلانية من شأنه أن يعدد ما المظاهر السلية على المسترى الوقائي ومع ذلك ليس هذا السور من الاعتقادات وحده المسؤول عن التسبب بالمظاهر غير السارة لنا؛ فهناك حالات أو مواقف عديدة تكون فيها اعتقاداتنا العقلانية هي التي تولد عندنا مشاعر مريجة. وهذه الاعتقادات هي الأخرى بحاجة إلى إدارة وتعامل خاص كإفاداتها من الاعتقادات.

#### تحويل الاعتقادات العقلانية إلى اعتقادات عملية أو واقعية

يقوم هذا الأسلوب في إدارة الاعتقادات على النظر إلى أن الكثير من مشاعرنا السلية لا تنجم عن اعتقاداتنا غير العقلانية فحسب، بل اعتقاداتنا العقلانية أيضا فعلى سبيل المثال قد أشعر بالإحباط أو خيبة الأمل نتيجة فشلي أو عدم قدرتي على تحقيق شيء ما أردت القيام به (كلإخافني في امتحان، أو فشلي في مشروع تجاري)، أو أشعر بالضيق والقلق بسبب وجود صديق لي في المستشفى ستجرى له عملية جراحية

في القلب بعد يومين. ألا تتسم هذه المشاعر في هاتين الحالتين بالعقلانية؟ أمهي ليس من الطبيعي أن تتاب الفرد مشاعر الحزن والضيق والقلق في هاتين الحالتين؟ نعم. إنه من الطبيعي أن تعترينا مثل هذه للمشاعر والأحاسيس

ولكن المشكلة هنا لا تكمن في مشاعرنا نفسها، بل في مبالغة بعضها بها. فالمبالغة في ردود الفعل إزاء الحالتين السابقتين هي التي نحمل مشاعرنا العقلانية إلى أخرى غير عقلانية عما يستوجب التعامل معها. بمعنى آخر، من الطبيعي أن نشعر بالإحباط أو الزلزل أو الخوف أو القلق نتيجة الموقفين السابقين، ولكن المبالغة أو الإنراط في هذه المشاعر يجعلها غير عقلانية، ولا تتناسب مع طبيعة الحالتين. لذا يقتضي الأمر التعامل مع هذه المشاعر وإدارتها بشكل يقلل من تأثيراتها على من يحس بها

فعلى سبيل المثال قد يذهب بنا خوفنا في حالة فشلنا في حدم تحقيق ما أردنا القيام به كما في المثال الأول إلى تصوير الأمر على أنه 'نهاية الحياة' أو 'نهاية مشرانا' أو أنه 'نهاية حلمنا بالنجاح'، أو أنه..... . (الخ من الإسراف في ردود الفعل). وأما في الحالة الثانية (حالة الصديق المريض) فقد نبأخ أيضا في تصوير الأمر، فسيطر علينا هواجس جديدة تعمي بصيرتنا ورويتنا لواقع المرض

ففي هاتين الحالتين تكون مشاعرنا قد حرفتنا عن الوضع الطبيعي -العقلاني، وأدخلتنا في وضع غير عقلاني، وفي هذه الحالة أصبحت بحاجة إلى إدارة وتعامل بعيدا إلى وضعها الطبيعي والمعتدل. وضع يرى الفشل والمرض بأنهما أمران ملازمان للوجود الإنساني. ليس الفشل جزءا من حياتنا مثله مثل النجاح؟ ليس المرض في الحياة مثله مثل الصحة والعافية، ملازم لوجودنا؟ لماذا يعني أن نفشل؟ وماذا يعني أن يمرض احدا، أو يمرض نحن أنفسنا؟ وإذا ما فكرنا بهذا المنطق العملي، وإذا ما نظرنا أو اعتقدنا بأن الفشل والمرض أمران طبيعيان، فإن الشحنة المشاعرية الزائدة عن طاقتنا ستزول، أو تتناقص إلى حد كبير تقل معها أحاسيسنا بالمشاعر السلبية.



وهكذا يتطلب منا تغيير اعتقادنا العقلانية وتحويلها إلى اعتقادات عملية أن نعيد النظر في مسببات مبالغتنا في إدراكنا وتصورنا للأشياء، والنظر إليها نظرة أكثر عملية. وهذا يتطلب منا أن نعي أنفسنا وعيا دقيقا، ونقوم بعملية تحليل شامل لأسباب عدم نجاحنا في تحقيق ما أردنا تحقيقه، كما في الحالة الأولى، من أجل الوقوف على معرفة هذه الأسباب والعمل على تجنبها في المرات القادمة (عد إلى الفصل المتعلق بالرعي بالذات لترى أهميته في هذه الحالة). عندها سيكون عمليين، وتكون قد تصرفنا وفقا للمبدأ العملي المعروف: لا يوجد فشل في الحياة بل توجد فواید يمكن استغلالها منه (There is no failure in life ,but there is always feedback).

وكذلك الحال في المثال الثاني (مرض الصديق) علينا أن نعرف ما أسباب إجراء عملية له في القلب؟ هل بسبب التدخين؟ أم بسبب تناوله بعض الأطعمة التي فيها نسب عالية من الدهون؟ أم بسبب تناوله الكحول أو إلخ من الأسباب التي تفيدني معرفتها لأعمل على تجنبها.

ليس هذا النمط من التفكير، ورؤية الأشياء من هذا المنظور العملي-البراغماتي، وإدراكاتنا لها بهذه الطريقة أكثر نفعا لصحتنا الجسدية والنفسية من التفكير بالطريقة السابقة، الطريقة التي فيها مبالغة وإسراف في رؤيتنا للأشياء؟ إنه بكل تأكيد كذلك.

وهناك مشاعر سلبية تتولد لدينا أيضا بسبب نمط آخر من تفكيرنا العقلاني فهناك حالات كثيرة يكون فيها الفرد غير قادر على التمييز بين حاجاته الأساسية (Necessities)، سواء كانت هذه الحاجات تتعلق بالبعد البيولوجي أو المادي أو الاجتماعي للفرد، وبين حاجاته غير الأساسية أو ما يسمى عادة بالحاجات الجمالية (Niceities)، حيث نجد هؤلاء الناس ممن لا يستطيعون التمييز بين هذين النوعين من الحاجات يصرون على تحقيق النوع الثاني من هذه الحاجات رغم أنه ليس بمقدورهم تحقيقها<sup>(16)</sup>.

على سبيل المثال قد يتطلع أحد الموظفين ممن هم في أدنى السلم الوظيفي في مؤسسة ما ليصبح مدير المؤسسة كلها، أو كان تريد زوجة من زوجها أن يشتري لها سيارة فاخرة وحديثة وراتبه متدن جداً، أو تطلب منه أن تسكن في حي من الأحياء الفنية والثروة للغاية ودخله لا يسمح بذلك، أو أن تسافر مع الأولاد سنوياً إلى مكان بعيد لقضاء العطلة، أو أن تفكر فتاة بأن يصبح جسمها رشيقا مثل بعض نجوم السينما وهي تعلم أن ذلك غير ممكن لأسباب فسيولوجية، إلى غير ذلك من أنماط التفكير التي قد تسيطر على بعضنا

ومع أننا لسنا بصدد مناقشة مشروعية هذه التصورات والإدراكات، ولكننا معنيون بالمنطق الذي يقف وراءها، وبالمشاعر السلبية التي تنجم عنها وأنه لنفني عن القول هنا بأنه ما من أحد يمانع من رفع مستويات معيشته وطموحه وتطلعاته. فهذا أمر مشروع، ومجيد ومع ذلك فهذا النمط من التفكير يتسم بأنه تفكير غير عملي

فكما وجدنا في الحالتين السابقتين اللتين تعرشنا لهما للتو (حالة الشخص الذي عجز عن تحقيق ما أراد، وحالة الصديق المريض) مبالغة في شعورهما لمجد الشيء نفسه هنا فمثل هذا النمط من التفكير، وإن بدا للوهلة الأولى عقلانيا ومشروعاً ومبرراً بسبب نجاح بعض الحالات منها، غير أنه في مجمله ليس كذلك فهو يفوق طاقات أصحابه وإمكاناتهم وقدراتهم المادية والجسدية والاجتماعية.

وحتى يندو هذا التفكير تفكيراً عملياً يتوجب على أصحابه (أي الحالات التي ذكرناها أعلاه) إذا ما أرادوا أن يتخلصوا من المشاعر السلبية التي يشعرون بها نتيجة تفكيرهم بهذه الطريقة أن يميزوا بين الضروري وغير الضروري وأن يتعاملوا بتواضع مع أجسادهم، كما في حالة الفتاة التي تريد أن تبدو رشيقة رغم عدم انسجام ذلك مع بيولوجيا جسدها، وأن يستثمروا طاقاتهم ليصلوا بها إلى أعلى ما تؤهلهم به فهذا الأسلوب أفضل لهم لأن بمقدورهم فعله. كما أنه أفضل لهم لأنه ينجبهم الكثير من المشاعر السلبية التي يسببها لهم ذاك النمط من التفكير

## النضج العاطفي: أعراضه وخصائصه، وسبل تنميته

إن قدرتنا على تنمية ذكائنا العاطفي وتطويره وصقله أعلى بكثير من قدرتنا على تنمية الأنواع الأخرى من ذكائنا، وبخاصة صبرنا العقلي. لذا، يجب أن نسمى بشكل حثيث على الاهتمام بصبرنا العاطفي الذي غذا أحد أهم الأعمار المهمة في حياة الإنسان المعاصر، وذلك بالعمل على الاهتمام بمواطنتنا ومشاعرنا، والعمل على تنميتها وصقلها. وبذا، نصيف صبرا جديدا إلى صبرنا العاطفي

وفي الحقيقة، فإن للإنسان أكثر من صبر، كما يؤكد الباحث في مجال النضج العاطفي (جيروم مهوري Jerome Murray)؛ حيث لا يشكل العمر الزمني سوى صبر واحد من أعمار الإنسان. وهذه الأعمار هي<sup>(17)</sup>

- العمر الزمني (Chronological Age) ويقاس هذا العمر بعدد السنوات التي يعيشها الفرد.

- العمر الفسيولوجي (Physiological Age): ويشير إلى درجة النضج التي طورها جسم الفرد لتتوافق مع صبره الزمني.

- العمر العقلي (Intellectual Age): ويشير إلى الذكاء العقلي عند الفرد ومدى توافقه مع صبره الزمني.

- العمر الاجتماعي (Emotional Age): ويقصد به مدى نضج الفرد اجتماعيا في علاقاته مع الآخرين بالمقارنة مع صبره الزمني.

- العمر العاطفي (Emotional Age): ويقصد به مدى نضج الفرد عاطفيا مقارنة بصبره الزمني.

ورغم أهمية كل صبر من هذه الأصناف غير إن صبر الفرد العاطفي يبقى أهم هذه الأصناف، كما يؤكد (مهوري)، لأن العاطفة بمثابة غيث لقلوب البشر، تقيهم في حالة بآنة دوما

وقد قام ميوري بعمل متميز في مجال النضج العاطفي ؛ حيث قدم لنا طرقا عديدة لقياس النضج العاطفي عند الفرد، وحدد لنا خصائص الأشخاص الذين يتميزون بهذا النوع من النضج، وخصائص الأشخاص الذين يفتقرون إليه كما بين لنا الاستراتيجيات التي من شأنها أن تزيد من نضجنا العاطفي، وتنمية وتصقله من أجل أن نستمتع بالحياة بطريقة أفضل<sup>(18)</sup>.

### أمراض عدم النضج العاطفي

#### 1- تقلب العواطف (Volatile Emotions)

وتأخذ هذه التقلبات العاطفية مظاهر عديدة، مثل: انفجار الفرد بسلوكات غير متوقعة، ونوبات الغضب، وتلذذ مستوى التسامح، أو لإحباط، والحساسية المفرطة، وعدم القدرة على توجيه النقد، والغيرة غير المعقولة، والمزاج المتقلب.

#### 2- الإطراء في الاعتماد على الآخرين (Over- Dependence) ،

يشير مفهوم الاعتماد المفرط إلى اعتماد الفرد المبالغ فيه على الآخرين، كالاعتماد على شخص ما، أو أكثر من شخص، عندما يكون من الأفضل الاعتماد على الذات، ويكون هذا الاعتماد كبيرا، ويدوم لفترة طويلة أيضا

#### 3- التمرکز الذاتي (Egocentricity) ،

تعمد الأنانية أحد أبرز مظاهر التمرکز الذاتي، ويرتبط التمرکز الذاتي بتدني احترام الذات (Low self-esteem). ويتصف الأفراد المتمركزون حول أنفسهم بأن لديهم اعتبارا متدنيا للآخرين، وإنهم مشغولون بمشاعرهم الخاصة، ويسعون إلى جذب اهتمام الآخرين المستمر بهم، ويصرون على ضرورة تحقيق الآخرين لمطالبهم ورغباتهم إنهم لا يرون أنفسهم بواقعية، ولا يتحملون المسؤولية عن أخطائهم الخاصة، وغير قادرين على التعامل مع مشاعر الآخرين. إنهم أفراد غرقون في أنانيتهم.

## خصائص النضج العاطفي

### 1- القدرة على منح الحب للآخرين وتلقيه منهم:

يعبر الشخص الناضج عاطفياً عن حبه ومشاعره وعواطفه للآخرين، ويقبل في الوقت نفسه تعبراتهم عن حبهم ومشاعرهم وعواطفهم نحوه. ولكن الشخص غير الناضج عاطفياً، فلا يعبر مشاعر الآخرين أي اعتبار وفي الحقيقة، فإن النضج العاطفي يعزز شعور الفرد بالأمان مما يقوي من مناعته النفسية إزاء المشكلات التي قد تترصده

### 2- القدرة على مواجهة الواقع والتعامل معه:

يتجنب الأشخاص غير الناضجين عاطفياً مواجهة الواقع، وبخاصة ما يتعلق بالمشكلات التي تسبب فيها للآخرين ويتعاشى في الوقت نفسه المواقف والصعوبات التي تتطلب منه نزاهة وصدقاً في التعامل معها. أما الناضجون عاطفياً، فهم أشخاص يواجهون الواقع بكل جرأة، لأنهم يدركون جيداً أن أفضل طريقة للتعامل مع الواقع هي مواجهته، وعدم الهروب منه. والناضجون عاطفياً يواجهون مشكلاتهم، ويحملون مسؤوليتها. أما غير الناضجين عاطفياً فتجنبون مشكلاتهم، ويحملون مسؤوليتها للآخرين.

### 3- القدرة على التعامل بإيجابية مع تجارب الحياة:

يتعلم الأشخاص الذين يتسمون بالنضج العاطفي من تجاربهم الشخصية الناجحة والفاشلة فعندما تكون هذه التجارب إيجابية فإنهم يستمتعون بها، وعندما تكون سلبية فإنهم يتعلمون منها. وأما غير الناضجين عاطفياً فإنهم لا يتعلمون من تجارب الحياة، ولا يستفيدون منها. إنهم أشخاص لا يتحملون مسؤولية أفعالهم، بل يلقون بها على "حظهم" أو "نصيبهم السيء".

#### 4- القدرة على التعامل مع الإحباطات

عندما لا تسير الأمور كما كان متوقعا، فإن الأشخاص غير الناضجين عاطفيا، يشعرون بالإحباط والأسى، والغضب، ويملومون حظههم بالحياة وقد تدفعهم هذه الإحباطات إلى القيام ببعض الأفعال أو السلوكيات غير المبررة. وأما الناضجون عاطفيا فيتعاملون مع الإحباطات بطريقة مختلفة تماما، فهم يتقبلونها من أجل التصدي لها.

#### 6- القدرة على التعامل مع المواقف العدائية بطريقة بناءة

عندما يواجه الفرد غير الناضج عاطفيا موقفا عدائيا (Hostility) فإن أول ما يقوم به هو البحث عن شخص لإلقاء اللوم عليه، وتحميله سبب هذا العداء. في حين أن الشخص الناضج عاطفيا يبحث عن حل أو يخرج لهذا الموقف الناضجون عاطفيا يواجهون المشكلة، وأما غير الناضجين فيهاجمون الأشخاص.

#### 8- التحرر النسبي من أعراض التوتر والضغط

يشعر الأشخاص غير الناضجين بأنهم غير محبوبين، وتغلب عليهم نظرا التشاؤم للواقع، يهضبون بسهولة لأنفسهم الأسباب، وهم في حالة توتر مستمر وأما الناضجون، فهم متحررون إلى حد كبير من ضغوطات الحياة لأن لديهم أسلوبا ماعلا في مواجهتها.

#### كيف ندمي ذكمانا ونضجنا العاطفي

يقترح جيروم ميوري الطرق الآتية<sup>(19)</sup>:

#### 1- إصم على فهم الذات

هذا إلى الفصل المعني بالوعي بالذات، أي إلى تأملة (جوهاري) لتري كيف أن عملية الوعي بالذات هي عملية ضرورية لنجاحنا في التواصل مع الآخرين. وإذا ما عدت إلى ذلك الفصل فستجد أننا بصحنك حينها بأن نعي ذاتك لذلك أسأل الناس المخلصين الصادقين من حولك أن يحدثوك عن نفسك بصراحة، وتقبل رؤيتهم لك

حتى لو لم ترق لك تلك الرؤية. ثم بعد ذلك تلرب جيداً وطويلاً على قراءة ما يدور بداخلك من أفكار وما يحتمل في نفسك من مشاعر واحسيس حتى تزيد عملية استبصارك بذاتك ووعيك بها.

## 2- إقبل ذاتك

إن تقبل الذات لا يعني موافقتها على ما هي عليه دائماً وإنما هي مرحلة مهمة يبدأ منها التغيير للأفضل.

## 3- تجنب السيطرة على الآخرين

فبدلاً من السيطرة والتحكم في الآخرين حاول أن تتعاون معهم، وعندما يكون هناك صراع أو خلاف بينك وبينهم حاول أن تصل إلى حل يرضيكما، أي تجنب المواقف التي تكون أنت الرابع الوحيد دائماً فيها، كما بينا لك في الفصل السابق.

## 4- كن مستعداً لتغيير علاقاتك الاجتماعية غير الفاضلة

فجنب الناس والمواقف التي تخرج أسوأ ما فيك، واحرص على أن لا تتعامل مع الناس أو المواقف التي تخرج أحسن ما فيك

## 5- ابحث عن معنى للحياة بتجاوز حدود الذات

إن عملية البحث عن معنى بتجاوز حدود اهتمامك الذاتي من شأنه أن يعطيك منظوراً شاملاً ورؤية واسعة للحياة وإذا كان لديك هذا المعنى الكبير الممتد للحياة فإنك ستمتع براحة بال دائمة وستكون أهدافك عظيمة ومحفزة لقدراتك لكي تنمو بشكل مضطرد. إن علامة نجاحك في الوصول إلى هذا المعنى هي شعورك الثري والممتلئ بالحياة، ليس حياتك فقط بل حياة الآخرين أيضاً

## 6- تفهم مسببات مشاعرك لتتعامل معها وتديرها بالشكل المطلوب

## 7- كن حديسك (مشاعرك الجوانية):

يساعدك حدسك بعنه مصدرنا من مصادر المعرفة في اتخاذ القرار في حالات

كثيرة حين لا تتوفر معلومات كافية عن القضية التي أنت بصدد اتخاذ قرار بشأنها.  
فتتمية الحدمس وتطويره بشكل مستمر من شأنه مساعدتك في حسم الأمور.

#### 8- فكّر بطريقة إيجابية دائماً:

إن التفكير بشكل إيجابي يسعد الكآبة والضييق والتوتر عنك، وهذا أمر ممكن  
عن طريق ما يسمى التفاؤل المتعلم. لذا، ابتعد قدر المستطاع عن التفكير السلبي لأنه  
يشلّ تفكيرك ويعطل قدراتك ويولد لديك مشاعر سلبية تضعك في حالة من  
الغليان العاطفي المتواصل.

#### 9- تعلم إدارة المشاعر السلبية.

يراجه الإنسان يومياً مواقف عديدة تسبب له ضيقاً وتوتراً وشداً للأعصاب  
وإثارة للغضب. فإذا لم يتعلم الفرد أساليب إدارة هذه المشاعر السلبية في هذه المواقف  
فإنه سيواجه حواقب سيئة. إن إدارة هذه المشاعر أمر ممكن تعلمه وضبطه، وهناك  
العديد من الطرق التي يزودنا بها علماء النفس لمعالجة ذلك. وقد أوضحنا لك واحدة  
منه نلتو.

وهكذا يتضح لنا من العرض السابق بأن الذكاء العاطفي عند الفرد هو الذي  
يؤهل صاحبه للنجاح في مجالات عديدة في حياته المهنية والعملية والزواجية  
والاجتماعية والتربوية. إنه أهم أنواع الذكاء التي يحتاجها الإنسان المعاصر، ففيه  
احتضان لمشاعر الآخرين والإحساس بهم، وفيه ثراء للقلوب وغيث لما في زمن قلت  
فيه المشاعر والأحاسيس بالآخر إلى الحد الذي أصبح فيه التمرکز على الذات سمة  
ملازمة للإنسان المعاصر.



## مراجع الفصل

- (1) سعادة خليل (2010) الذكاء العاطفي: بين النظرية التطبيق: دار ناشري للنشر.
  - (2) حسين أبو رياش، وآخرون(2006). الذكاءية والذكاء العاطفي. عمان: دار الفكر. ط1
  - (3) علي حجين (2009) 'الذكاء العاطفي اللاتي وتطبيقاته في السنة النبوية' مجلة للشارق، المجلد 15، العدد 2.
  - (4) ياسر العبي (2005). ما فوق الذكاء العاطفي - سلامة الإيمان. دمشق: دار الفكر.
- وانظر كذلك:
- عبد العظيم المصدر (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الأول: 587-632 يناير.
  - محمود الحمراللة (2004). الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي. عمان: دار الشروق، ط1.
  - سعادة خليل، مصدر سابق.
- (5) Goleman ,D. (1995) Emotional Intelligence ,New York: Bantam Books.
  - (6)Hybels ,S and Weaver ,R. (2001). Communicating Effectively. Boston :Mc Graw-Hill
  - (7) Ickes, W. (2003) Everyday Mind Reading: Understanding What Other People Think and Feel. N.Y: Guilford press.
  - (8)Fisher,R and Scott Brown (1988). Getting Together: Building A Relationship That gets To Yes. Boston:Goughton Mifflin Company.
  - (9) Parikh J. (1991). Managing Your Self: Management By Detached Involvement. London: Blackwell.
  - (10)Turkington. T. A (1981). Stress Management for Busy People. McGraw-Hill
  - (11) باركيه (1991)، المرجع السابق.

---

(12) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(13) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(14) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(15) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(16) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(17) باركيه (1991)، المرجع السابق.

(18) Murray J. (2004) Are You Growing Up, Or Just Getting Older.

<http://WWW.Sonic.Net/~dmurray/maturity.htm>

(19) ميري (2004)، المرجع السابق.

# التواصل الاجتماعي

## الأبعاد والمبادئ والمهارات

هذا الكتاب :

يتناول الكتاب عملية التواصل الاجتماعي من منظور نفسي وثقافي واجتماعي، بهذه «أو كمسجين الحياة الاجتماعية»، ويركز بشكل أساسي على مهارات التحدث، والإنصات، والإقناع، والحسم، والتفاوض، باعتبار هذه المهارات ضرورية وأساسية للنجاح في الحياة الاجتماعية بأبعادها المختلفة.

ويحلل الكتاب عملية وعي الفرد بذاته، باعتبارها عملية ارتداد إلى «الفضاءات الجوانية» من أجل معرفة جوانب القوة والضعف فيها، والتعامل معها كما يتناول عملية البوح والإفصاح عن مكنونات صدورنا وفرائد هذه العملية ومخاطرها، ويحلل شيء من التفصيل النكاح العاطفي، بهذه مهارة أساسية، وضرورية في تمكين علاقاتنا الاجتماعية في مجالات الحياة المختلفة، وبخاصة مهارات التعاطف مع الآخر، ومهارات إدارة التوتر والمواقف.

نبذة عن المؤلف :

حلمي ساري/دكتور في علم الاجتماع في الجامعة الأردنية، ورئيس قسم الاجتماع لسنوات عديدة، وعميد سابق لكلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط - الأردن. يحمل التكتو علم اجتماع الاتصال والإعلام من بريطانيا وماجستير في علم النفس الاجتماعي للسان الصراع من بريطانيا. له مؤلفات عديدة في علم الاجتماع، والإعلام وعلم النفس الأم أهمها: صورة العرب في الصحافة البريطانية (1988)، والعلاقات الأسرية (1992) النفس الاجتماعي (1998)، وثقافة الإنترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي.

الأستاذ الدكتور حلمي ساري: مدرب في مهارات التواصل، وإدارة الصراع وحسن النزاعات، والتفاوض، وإدارة الأزمات.

الأردن - الأردن

وسط البلد - مجمع النخيل

ص.ب. 877 4655 962

فاكس: 875 4655 962

هاتف: 494 79525 962

هاتف: 712577

dar\_konoz@yahoo.com

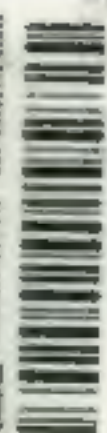
info@darkonoz.com



دار كنوز المعرفة العامة

نشر وتوزيع

Bibliotheca Alexandrina



1213960



9789957743123